# OFFICE OF THE OMBUDSMAN

## Province of New Brunswick

## ANNUAL REPORT

## 2001/2002

103-02436/

# OFFICE OF THE OMBUDSMAN

## Province of New Brunswick

## ANNUAL REPORT

## 2001/2002

**2001/2002 Annual Report**

**Published by:**
Office of the Ombudsman
Province of New Brunswick
P.O. Box 6000
Fredericton, New Brunswick
E3B 5H1
Canada

December 2002

ISBN 1-55396-032-7

ISSN 0845-5554

Printed in New Brunswick

December 5, 2002

The Honourable Bev Harrison
Speaker
Legislative Assembly
Province of New Brunswick
Fredericton, N.B.

Sir:

Pursuant to Section 25(1) of the ***Ombudsman Act*** and Section 36 of the ***Civil Service Act***, I have the honour to present the Thirty-fifth Annual Report of the Ombudsman for the period of April 1, 2001 to March 31, 2002.

Respectfully submitted,

Ellen E King

Ellen E. King

Ombudsman

# To Reach Your Ombudsman

**Write :** **Office of the Ombudsman**
**P.O. Box 6000**
**767 Brunswick Street**
**Fredericton, N.B.**
**E3B 5H1**

**Telephone:** **(506) 453-2789**
**Collect calls are accepted**

**Fax:** **(506) 453-5599**

**E-mail:** **nbombud@gnb.ca**

**In Person:** **For appointment**
**Telephone (506) 453-2789**

## Mission Statement

Under the ***Ombudsman Act***, the Office of the Ombudsman strives to ensure that individuals are served in a consistent, fair and reasonable manner by New Brunswick Government organizations.

# Contents


| | Page |
|---|---|
| Mission Statement | 3 |
| From the Ombudsman | 5 |
| Statutory Responsibilities | 8 |
| Goals | 11 |
| 2001/2002 Statistics | 12 |
| The Ombudsman | 14 |
| Complaints under the ***Ombudsman Act*** | 15 |
| Handling Complaints - Flow Chart | 17 |
| Appeals and Complaints under the ***Civil Service Act*** | 18 |
| Referrals under the ***Right to Information Act*** | 20 |
| Complaints under the ***Protection of Personal Information Act*** | 21 |
| Correctional Institutions | 22 |
| Performance Indicators | 24 |
| Financial Information | 27 |
| Statistical Table – Number and Outcome of Complaints | 28 |
| Types of Complaints by Department | 29 |
| Charts | 38 |

# *FROM THE OMBUDSMAN*

In 2001-2002, persons who approached this Office seeking information or to file a complaint continued to be served with courtesy, respect and understanding. Helping people is the focus of this Office. The persons who contact this Office are a cross-section of the general population. Some of our clients are the most vulnerable in our society and it is important to us that we assist them in any way that we can.

While the legislated responsibilities of my Office are directed at investigating complaints against government organizations, many of the people contacting our Office have concerns that do not fall within our jurisdiction. In these instances, our staff makes every effect to identify the nature of the person's concern and acts as an information resource and/or a referral resource. In a great many situations, staff are able to be of assistance by providing a name and a phone number of an appropriate jurisdictional organization or by personally calling an organization to confirm jurisdiction to handle the matter.

The cornerstones of an Ombudsman's work are founded on independence, impartiality and confidentiality. In investigating a complaint, the Office must be independent of the organization to which the complaint relates, the evidence in an investigation must be obtained and analyzed in an impartial manner, and the work must be carried out in confidence. The Ombudsman investigates complaints from people regarding what they may perceive as unfair administrative actions or decisions of government organizations. Essentially, the role of the Ombudsman is to identify if there has been an unfair action or decision and, if so, to find a remedy.

It has been my experience, that a non-adversarial, common sense approach is the most effective way to undertake the investigation of complaints. Effectiveness of investigations is also enhanced by the knowledge that this Office is bound by confidentiality provisions in the legislation. I believe that government organizations are more willing to provide information knowing that the confidentiality of that information will be respected, and that the information is in furtherance of the investigation and not for public consumption. Government organizations understand that the focus of our investigations is to identity issues of administrative unfairness, if they exist, and to seek resolution without attributing responsibility to identified individuals.

My duties as Ombudsman of New Brunswick have a very broad base established in legislation. Not only am I empowered to investigate complaints under the ***Ombudsman Act***, but I also have responsibilities under 4 other statutes. I hear appeals and investigate complaints under the ***Civil Service Act***, review requests for the release of information under the ***Right to Information Act*** and the ***Archives Act***, and I have the power to investigate complaints under the ***Protection of Personal Information Act***.

During my review of the data as it pertains to 2001-2002, I noted a decline in the overall number of complaints, inquiries and requests for information over the previous year. In fact, this has been a trend over the last several years and is a phenomenon which has been experienced by many other Ombudsman Offices across Canada. In 2001-2002, the number of complaints, inquiries and requests for information received by this Office decreased by 3.2% over 2000-2001.

This overall decrease was unevenly distributed among the various reasons why persons approached this Office for assistance. Complaints against government organizations that were within this Office's jurisdiction to investigate decreased by 25%, while inquires and requests for information to which this Office responded increased by 47%. Complaints received that were not within the purview of this Office in respect to the various statutes under which investigations may be undertaken increased by 8% over the previous year. Where possible, such complaints were redirected to other complaint review processes ie. Banking Ombudsman, Military Ombudsman, or other persons or organizations that may be able to address their concerns.

While it is not possible to definitively account for the changes in the number of complaints, I believe there may be a number of contributing factors. Such factors include the availability of information on government organizations through web-sites; the accessibility to many government programs through Service New Brunswick; the establishment of informal and formal complaint mechanisms within some departments; and the impact of case law. I also believe that the decline in complaints may be a reflection of increased efforts on the part of government organizations and elected officials to respond to the public which expects and demands fair and accountable government services.

I fully support any initiatives by government organizations which are directed at improving service to the public. Internal complaint resolution processes

generally lend themselves to addressing a number of the concerns that the public may have in an effective and timely manner.

As a consequence of the decline in the number of complaints by this Office, and since the workload anticipated with the proclamation of the ***Protection of Personal Information Act*** has not as yet materialized, the pressure to expand the resources of the Office has been eased.

One of the objectives of this Office has been to enhance its ability to obtain, store and retrieve relevant information on clients and programs. It has been recognized that the computer system that has been in use for approximately seven years is inadequate to meet the Office's information needs with respect to operational activities and the reporting of program information.

To address this need, the Office undertook a study of its information requirements with the assistance of staff from the Corporate Information Management Services Section of the Department of Supply and Services who have expertise in this area. This study encompassed both the hardware and software which would be needed to meet the identified information requirements. The software program required by the Office must have the ability to provide employees with more accurate, complete and timely information about the clients they serve and enhance the Office's reporting ability relative to its operational activities. Work is progressing toward issuing a Request for Proposals for the software and this is expected to be completed early in the new year.

In closing, I want to acknowledge that the Office's ability to perform its functions is enhanced by the excellent cooperation received in conducting investigations from deputy heads, administrators and staff of the various departments, commissions, agencies, school districts, hospital corporations and municipalities within the Province of New Brunswick. To all of these officials I am appreciative and grateful.

At the same time, I would like to express my thanks to all the staff of my office for their dedication and effort on behalf of the people of New Brunswick. Without their tireless work, the objectives of ombudsmanship would not be served.

Ellen E King

Ellen E. King
Ombudsman

# STATUTORY RESPONSIBILITIES

The Office of the Ombudsman in New Brunswick has the broadest legislated jurisdiction of all the provincial Ombudsman Offices in Canada.

The Office of the Ombudsman currently has responsibilities under five Statutes.

1. ***Ombudsman Act***
2. ***Civil Service Act***
3. ***Right to Information Act***
4. ***Archives Act***
5. ***Protection of Personal Information Act***

As evident from the above, the Office of the Ombudsman in New Brunswick has not only the traditional responsibilities under the ***Ombudsman Act*** but also additional responsibilities under the ***Civil Service Act***, the ***Right to Information Act***, ***Archives Act*** and the ***Protection of Personal Information Act***.

## *Ombudsman Act*

In 1967, the Government of New Brunswick introduced legislation creating the Office of the Ombudsman. The Ombudsman is an independent officer of the New Brunswick ***Ombudsman Act*** to conduct independent investigations of complaints.

The Office of the Ombudsman has jurisdiction to investigate complaints of an administrative nature in respect to government departments, municipalities, school districts, hospital corporations, Crown agencies, and other agencies responsible to the Province including commissions, boards and corporations as defined under the ***Ombudsman Act***.

Depending upon the nature of a complaint, it is sometimes possible to resolve the complaint informally. If an investigation identifies that an administrative flaw has occurred, and the matter cannot be resolved informally, the ***Act*** provides for the Ombudsman to make a recommendation to the administrative head of the authority concerned.

## *Civil Service Act*

In 1994, the Civil Service Commission was amalgamated with the Office of the Ombudsman. Through a change to the ***Civil Service Act***, the Ombudsman is responsible to hear appeals and investigate complaints regarding the selections for appointment to the Civil Service.

The ***Civil Service Act*** gives the Ombudsman certain powers and duties for the purpose of protecting the merit principle as the basis for effecting appointments to or from within the Civil Service. Specifically, the ***Act*** provides for the Ombudsman to:

- hear appeals from employees relating to appointment decisions;

- investigate complaints from non-employees who have been unsuccessful candidates in open competitions.

Appeals and complaints may be filed in respect to appointment decisions made by all departments and agencies which comprise the Civil Service of the Province of New Brunswick. The ***Act*** requires the Office to hear and decide on appeals within very tight time periods.

## *Right to Information Act*

The ***Right to Information Act***, which was proclaimed in 1980, provides individuals with an opportunity to access public information. The ***Act*** was amended on several occasions since it came into force with the amendments largely being related to the categories of exceptions in respect to which there is no right to access specific information.

Under the ***Right to Information Act***, the Ombudsman is to conduct, within 30 days, independent reviews of refusals to release information to citizens by all Departments and Agencies as outlined in the regulations under the ***Act***.

## *Protection of Personal Information Act*

The protection of personal information retained by government departments was formalized in New Brunswick with the introduction of the **Personal Privacy Code** which came into effect in December 1994. At that time, the Office of the Ombudsman was designated as the independent body responsible for investigating complaints with respect to the privacy of personal information.

The Government of New Brunswick introduced a new ***Protection of Personal Information Act*** in 1998. The ***Act*** received Royal Assent on February 26, 1998 and came into effect on April 1, 2001.

## *Archives Act*

The Office of the Ombudsman has duties under the ***Archives Act*** similar to its duties under the ***Right to Information Act***.

# GOALS

The Office of the Ombudsman is committed to the following goals:

1. To conduct independent, confidential investigations to resolve complaints.

2. To provide efficient, effective and accessible services to every client within the framework of the human and fiscal resources provided.

3. To review policies, procedures, legislation and bylaws to resolve existing complaints and, where applicable, to recommend reviews or changes to improve administrative practices.

# 2001/2002 STATISTICS

- The Office of the Ombudsman received a total of 1,986 complaints, inquiries and requests for information during 2001/2002. Of this number, 809 were complaints within jurisdiction; 450 were inquiries and requests for information and 727 were complaints which were not within the jurisdiction of this Office. In addition, 146 complaints carried from the previous year were investigated.

- The Office of the Ombudsman received 16 appeals in accordance with section 32 of the ***Civil Service Act*** during this report period. Twelve appeals were scheduled for formal hearings and 8 of the appeals were heard.

  In 2001/2002, the Office of the Ombudsman received 21 formal complaints from unsuccessful candidates under section 33 of the ***Civil Service Act***.

  In addition, the Office of the Ombudsman received and responded to a number of inquiries and requests for information regarding matters related to the ***Act***.

- During 2001/2002, the Office of the Ombudsman received 6 applications regarding the refusal or non-response to a request to disclose information to an individual under the ***Right to Information Act***.

  In addition, the Office of the Ombudsman provided general information to a number of individuals who were seeking advice regarding the procedure to follow when requesting information contained in government documents.

- During 2001/2002, the Office of the Ombudsman received 1 complaint from an individual in regards to privacy matters that was within the jurisdiction of this Office to investigate.

In addition, the Office received a number of inquiries, requests for information and complaints regarding privacy matters that were outside of the Office's jurisdiction to investigate under the ***Protection of Personal Information Act***.

- During this reporting period, this Office received and reviewed 5 complaints with respect to the administration of the ***Official Languages Act***.

  In addition, the Office received a number of inquiries and requests for information regarding official languages.

- In the Correctional Services area, the Office of the Ombudsman processed 272 verbal and written complaints from or relating to individuals incarcerated in provincial correctional institutions. In addition, the Office received 27 information requests and complaints from inmates that were not within the jurisdiction of the Office to investigate.

# THE OMBUDSMAN

The Ombudsman is an Officer of the Legislative Assembly and is independent of government. The approval of all political parties of the Legislative Assembly is obtained prior to the appointment of an Ombudsman.

The ***Ombudsman Act*** provides the authority to investigate complaints of an administrative nature. In accordance with the ***Act***, all investigations are carried out in a confidential manner and information is only divulged where necessary in furtherance of the investigation. Accordingly, all files of the Office of the Ombudsman are confidential.

The Ombudsman and her staff investigate complaints against provincial government departments, school districts, hospital corporations, municipalities, Crown agencies, and other agencies responsible to the Province including commissions, boards and corporations as defined under the ***Ombudsman Act***.

The Ombudsman and her staff do **not** have authority to investigate complaints concerning :

- Federal Government
- Matters which are of a criminal nature
- Private companies and individuals
- Judges and functions of any court
- Deliberations and proceedings of the Executive Council or any committee thereof.

# COMPLAINTS UNDER THE *OMBUDSMAN ACT*

## Access

The Office of the Ombudsman is accessible to every person in the Province of New Brunswick. People who feel they have a problem with a provincial government agency can contact the Office in either Official Language.

The Office of the Ombudsman receives complaints in a variety of ways: by letter, by telephone, by fax, by E-mail and by personal interview at our Office or in the client's community. The Office accepts oral and written complaints.

## Complaints

The Office of the Ombudsman investigates an extremely diverse cross-section of complaints related to government departments, municipalities, school districts, hospitals, crown agencies and other bodies responsible to the Province as defined under the ***Ombudsman Act***.

Depending upon the nature of a complaint, it is sometimes possible for this Office to resolve the complaint informally. Upon receiving the details of the complaint from the client, this Office contacts the department or agency concerned to obtain further information regarding the complaint. In this manner a number of complaints are successfully resolved. However, where a resolution is not readily forthcoming, and where a complaint falls within the jurisdiction of the ***Ombudsman Act***. a thorough and impartial investigation is undertaken.

## Investigation

In accordance with the ***Ombudsman Act***, the Office conducts independent and confidential investigations into complaints from individuals regarding administrative matters.

In conducting an investigation, staff of the Office of the Ombudsman may be required to critically analyze and review policies, procedures, legislation, case law, and examine government records. Also, information is obtained from officials either through meetings or correspondence. In addition to receiving information from clients through interviews or correspondence, investigators may obtain additional information through site visits conducted throughout the province.

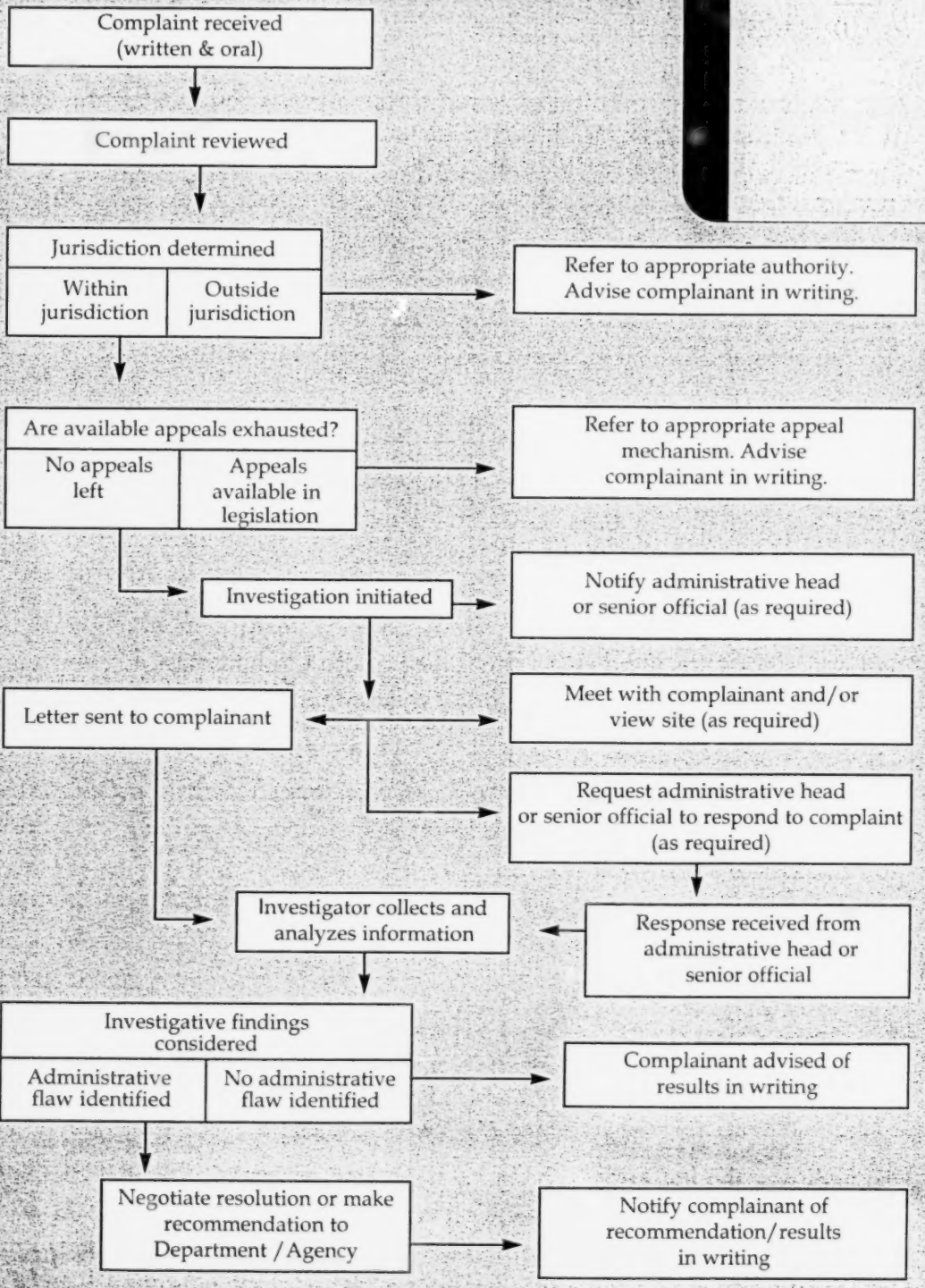
As a result of the information gathered through the investigation, the Office of the Ombudsman makes a finding. If, on the conclusion of the investigation, the finding supports the client's complaint, the Ombudsman will facilitate a resolution or, in the alternative, make a recommendation for corrective action. The Ombudsman does not have the authority to require the government to act, however, negotiation has proven to be very effective. Where there is insufficient evidence to establish that the complaint is justified, the investigation is discontinued and the client is advised of the results in writing.

## Providing Information and Referrals

When a complaint is outside the Ombudsman's jurisdiction to investigate, the Office provides information and, where appropriate, refers individuals to other complaint mechanisms or possible sources of assistance.

The flow chart which follows illustrates the typical manner in which written and oral complaints are handled by the Office of the Ombudsman. Exceptions may occur at the discretion and direction of the Ombudsman.

# METHOD OF HANDLING COMPLAINTS


Complaint received (written & oral)
Complaint reviewed
Jurisdiction determined
Within jurisdiction
Outside jurisdiction
Refer to appropriate authority. Advise complainant in writing.
Are available appeals exhausted?
No appeals left
Appeals available in legislation
Refer to appropriate appeal mechanism. Advise complainant in writing.
Investigation initiated
Notify administrative head or senior official (as required)
Letter sent to complainant
Meet with complainant and/or view site (as required)
Request administrative head or senior official to respond to complaint (as required)
Investigator collects and analyzes information
Response received from administrative head or senior official
Investigative findings considered
Administrative flaw identified
No administrative flaw identified
Complainant advised of results in writing
Negotiate resolution or make recommendation to Department / Agency
Notify complainant of recommendation/results in writing

*This flow chart illustrates the typical manner in which written and oral complaints are handled by the Office of the Ombudsman. Exceptions may occur at the discretion and direction of the Ombudsman.*

# APPEALS AND COMPLAINTS UNDER THE *CIVIL SERVICE ACT*

Under the ***Civil Service Act***, employees can submit appeals to the Office of the Ombudsman in respect to appointments made both to and from within the Civil Service. As well, unsuccessful candidates in open competitions who are not employees can make a complaint to the Office regarding the results of a competition.

## Appeals

The primary objective of the appeal process under section 32 of the ***Civil Service Act*** is to ensure that the principle of selection by merit is respected in effecting appointments to and from within the Civil Service.

The appeal process is an integral component of the staffing process and provides employees the opportunity for an independent and impartial review of appointment decisions.

Employees may submit their notices of appeal against appointments directly to the Ombudsman. They may also choose to first apply to the Secretary of the Board of Management or his delegate for a statement of reasons why they were not appointed, or for such other information that would assist in determining whether or not to appeal.

The ***Act*** prescribes specific time limits for filing an appeal, holding a hearing, and issuing a decision. There can only be two outcomes to an appeal; it can be allowed or dismissed. Where an appeal is allowed, the Ombudsman shall deny or revoke the appointment that gave rise to the appeal.

## Complaints

The objective of the complaint process under section 33 of the ***Civil Service Act*** is to protect the merit principle as the basis for effecting appointments by competition. This process provides non-employees, who have been unsuccessful in an open competition, with a redress mechanism by which the

selection for appointment can be impartially examined. The inquiry and complaint provisions under the ***Act*** also serve to increase the openness of the hiring process.

Before complaints can be filed with the Ombudsman, unsuccessful candidates are obliged by the ***Act*** to formally apply to the Secretary of the Board of Management or his delegate for a statement of reasons why they were not appointed. If unsuccessful candidates are not satisfied with the reasons provided, they may make a complaint in writing to the Ombudsman within the time limits set out in the ***Act***.

The Ombudsman does not have the authority to revoke an appointment as a result of this process even if it has been determined that merit was not respected. The Ombudsman can, however, submit recommendations to the Secretary of the Board of Management as a result of the findings from an investigation.

# REFERRALS UNDER THE *RIGHT TO INFORMATION ACT*

Under the ***Right to Information Act***, an individual may request information as contained in a document(s) by applying to the appropriate Minister as defined by the ***Act***. Where the Minister does not, or is unable to, provide the document(s) requested, the individual may refer the matter to either the Ombudsman or to a judge of The Court of Queen's Bench.

When a request for information is referred to the Office of the Ombudsman, the ***Right to Information Act*** requires the Ombudsman to review the matter referred within 30 days of having received the referral.

The ***Act*** provides for the Ombudsman to inspect the information that the Minister has refused to release, if such information exists, and the inspection is to be made in private.

To determine if the information should be released, the Ombudsman inspects the information on-site. Depending on the nature of the information requested, this inspection may involve a review of a single document or file, or a folio of documents or boxes of files.

If the information that a client requests is contained in a document, the Ombudsman's inspection may extend beyond paper documents as the ***Right to Information Act*** defines a document as including "*any record of information, however recorded or stored, whether in printed form, on film, by electronic means or otherwise*".

At the conclusion of the review, if the Ombudsman finds that the information requested is not exempted for release under the ***Right to Information Act***, a recommendation is made to the Minister to release the information in accordance with the ***Act***.

There is no right under the ***Act*** to access information which falls within the categories which are listed as exceptions in section 6 of the ***Act***.

# COMPLAINTS UNDER THE *PROTECTION OF PERSONAL INFORMATION ACT*

The Office of the Ombudsman is an independent body which is responsible for investigating complaints with respect to the privacy of personal information held by the departments and agencies of the government.

This protection of personal information was formalized in New Brunswick with the introduction of a **Personal Privacy Code** in December 1994.

While the adoption of a Privacy Code provided a framework for information management practices, the Ombudsman had recommended to the Government that a Privacy Act or Protection of Personal Information Act be introduced at the earliest possible time to ensure even greater protection of privacy.

A ***Protection of Personal Information Act*** came into effect on April 1, 2001. The ***Act*** is designed to regulate the collection, confidentiality, correction, disclosure, retention and use of personal information. The ***Act*** applies to those public bodies set out under the ***Right to Information Act*** and to any other public body that may be designated by regulation. In the ***Act***, the Ombudsman was given responsibility for investigating complaints regarding violations of the ***Act***.

While the Office of the Ombudsman is responsible to investigate complaints under the ***Protection of Personal Information Act***, it is the responsibility of departments and agencies of the government to manage personal information in accordance with the ***Act***.

# CORRECTIONAL INSTITUTIONS

Section 13(4) of the ***Ombudsman Act*** provides that any person in custody has a right to have a letter forwarded to the Office of the Ombudsman unopened, thereby ensuring them the opportunity of bringing their complaints in respect to **matters of administration** to this Office for investigation.

Inmates are provided with an orientation manual by the Department of Public Safety on admittance to each of the Correctional Institutions. The manual advises the inmate that the Office of the Ombudsman investigates complaints from individuals who feel they have been treated unjustly. In addition, the Office of the Ombudsman has provided posters to the institutions advising inmates of their right to make a complaint to the Office.

While the Office received inquiries and complaints regarding a wide range of issues, Section 12 of the ***Ombudsman Act*** empowers the Office to investigate complaints "***with respect to a matter of administration***" and not matters which are of a criminal nature.

As the statistics relating to the complaints and inquiries received in 2001/2002 will show, the majority relate to matters of administration and are open to investigation by this Office. However, it will also be noted that 2 complaints were received which are of a **criminal nature** i.e. assault. Such complaints are matters for investigation by a police authority. In those instances, this Office brought the matter to the attention of the Department of Public Safety immediately by facsimile. This Office subsequently confirmed with the Department of Public Safety that the police had been notified regarding the complaint.

In other instances where an inquiry or a complaint does not fall within the jurisdiction of the ***Ombudsman Act***, individuals are referred to the appropriate body i.e. Parole Board, Law Society (Legal Aid).

As inmates are within the care of the Province of New Brunswick, each complaint that was within the jurisdiction of this Office to investigate was acted upon as expeditiously as possible. This usually required that the matter be brought to the attention of the Department of Public Safety so that the Department is also given the opportunity to be heard.

On receiving information from both parties and in carrying out any further reviews that may be necessary, this Office concludes the investigation and the inmate is advised accordingly.

Staff from the Office of the Ombudsman traveled to the Province's Correctional facilities on seven occasions during this period in the course of investigating complaints. Specific cases and general policies and procedures were discussed with institutional officials.

# PERFORMANCE INDICATORS

The Office of the Ombudsman measures its performance in delivering the various legislated services through a number of indicators which are identified below. The indicators selected will allow the Office to measure its improvements over time. Measurements are more meaningful if taken continuously over a number of years. This Office will review the selected indicators and adjust or adopt new indicators where it seems appropriate to do so. The installation of a new computerized complaint tracking system, which the Office anticipates will occur over the next year, will provide additional data and it may be possible to develop other performance indicators.

*Indicator -* *The Office of the Ombudsman has a Mission Statement and Goals which are communicated to the public.*

*Result -* *The Mission Statement and Goals are communicated through public education and orientation initiatives by the Ombudsman and staff and are published in the Annual Report.*

Many factors can affect the length of time it takes to complete an investigation. The time involved can vary from a few days to in excess of a year. During this reporting period, 4% of the investigations took in excess of one year to complete. Some of the factors that affect the time involved include the availability of information from the client or the government organization, the number and complexity of the issues involved in the complaint, the resources available, and the accessibility of departmental officials. Notwithstanding these factors, the Office has identified targets for completing investigations which relate to the majority of the complaints.

*Indicator -* *The percentage of complaint files closed within 30 calendar days of the date on which the complaint was received.*

*Target -* *60%*

*Result -* *A detailed review of the complaints processed during this period indicates that 57% of the complaint files were closed within 30 calendar days.*

*Indicator -* *The percentage of complaint files closed within 90 calendar days of the date on which the complaint was received.*

*Target -* *80%*

*Result -* *An analysis of the complaints processed during this period indicates that 84% of the files were closed within 90 calendar days.*

As indicated elsewhere in this report, many of the people who contact this Office have complaints and concerns that do not fall within our jurisdiction. In some instances, it is only after giving some attention to the matter that it can be determined that the matter is outside this Office's authority to conduct an investigation. All persons who contact this Office are informed if we can investigate the matter which they have brought to our attention. Where this Office does not have the authority to investigate a matter, staff are often able to be of assistance by providing information or by referring the person to an appropriate contact to have the complaint addressed.

This Office has identified a target for responding to those persons who have contacted our Office for assistance in instances where an investigation is not within our authority.

*Indicator -* *The percentage of inquiries, requests for information and complaints that are not within this Office's jurisdiction which are processed within 7 calendar days.*

*Target -* *75%*

*Result -* *An analysis of inquiries, requests for information, and complaints that are not within this Office's jurisdiction shows that 71% were processed within 7 calendar days.*

Over the last several years, this Office has made a concerted effort to reduce the period of time involved in conducting an investigation and thus the number of complaint files "carried over" from one year into the next. Over the last five years, this Office has reduced the "carried over" files by approximately 71%.

This Office has identified a target in respect to the number of complaints that are "carried over" and are under investigation at year-end.

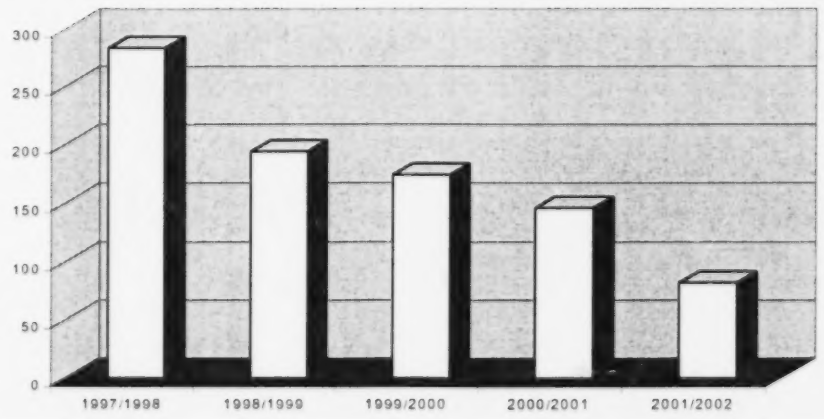
*Indicator -* *The percentage of complaints under investigation at year-end.*

*Target -* *8.5% of the number of complaints that are before the Office during the year*

*Result -* *An analysis of the information contained in this Office's Annual Reports shows the percentage of the complaints that were under investigation at year-end to be as follows:*

| YEAR | COMPLAINTS UNDER INVESTIGATION AT YEAR-END |
|---|---|
| 1997/1998 | 13.7% |
| 1998/1999 | 10.7% |
| 1999/2000 | 11.5% |
| 2000/2001 | 11.7% |
| 2001/2002 | 8.6% |

**COMPLAINTS UNDER INVESTIGATION AT YEAR-END**



87-43

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

---

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

Micromedia
ProQuest

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

# FINANCIAL INFORMATION

Budget and actual expenditure for 2000/2001 and 2001/2002 by primary classification is set out in the table below. The approved budget for the 2002/2003 year is presented for comparative purposes.

Staff costs continue to account for approximately 85% of the budget and were underspent by $14,100 in the year ended 31 March 2002. This underspending was largely the result of staff turnover. The Other Services portion of the budget was underspend by $2,300.

The Materials and Supplies and Property and Equipment components of the budget were overspent by $1,500 and $8,100 respectively. The Office used a portion of the savings in staff costs to support additional costs for resource material, and for computer hardware.

| | 2002/2003 | 2001/2002 | | 2000/2001 | |
|---|---|---|---|---|---|
| | **Budget** | **Budget** | **Actual** | **Budget** | **Actual** |
| Wages and Benefits | 520.7 | 520.7 | 506.6 | 520.7 | 496.8 |
| Other Services | 58.1 | 58.1 | 55.8 | 58.1 | 58.5 |
| Materials and Supplies | 8.0 | 7.0 | 8.5 | 2.9 | 11.1 |
| Property and Equipment | 38.2 | 15.2 | 23.3 | 10.3 | 18.6 |
| | 625.0 | 601.0 | 594.2 | 592.0 | 585.0 |

Budget and actual expenditure (thousands of dollars)

# FINANCIAL INFORMATION

Budget and actual expenditure for 2000/2001 and 2001/2002 by primary classification is set out in the table below. The approved budget for the 2002/2003 year is presented for comparative purposes.

Staff costs continue to account for approximately 85% of the budget and were underspent by $14,100 in the year ended 31 March 2002. This underspending was largely the result of staff turnover. The Other Services portion of the budget was underspend by $2,300.

The Materials and Supplies and Property and Equipment components of the budget were overspent by $1,500 and $8,100 respectively. The Office used a portion of the savings in staff costs to support additional costs for resource material, and for computer hardware.

| | 2002/2003 | 2001/2002 | | 2000/2001 | |
|---|---|---|---|---|---|
| | **Budget** | **Budget** | **Actual** | **Budget** | **Actual** |
| Wages and Benefits | 520.7 | 520.7 | 506.6 | 520.7 | 496.8 |
| Other Services | 58.1 | 58.1 | 55.8 | 58.1 | 58.5 |
| Materials and Supplies | 8.0 | 7.0 | 8.5 | 2.9 | 11.1 |
| Property and Equipment | 38.2 | 15.2 | 23.3 | 10.3 | 18.6 |
| | **625.0** | **601.0** | **594.2** | **592.0** | **585.0** |

Budget and actual expenditure (thousands of dollars)

# STATISTICAL TABLE 2001/2002

## OUTCOME OF COMPLAINTS RECEIVED IN 2001/2002 AND INVESTIGATIONS CONTINUED FROM 2000/2001

| Departments/ Agencies/ Acts | Total | Resolved | Partially Resolved Referral Given/ Information Provided | Not Substantiated | Discontinued by Client/ Ombudsman | Under Investigation at Year End |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Agriculture, Fisheries and Aquaculture | 9 | 3 | 3 | 3 | - | - |
| Business New Brunswick | 1 | - | 1 | - | - | - |
| *Civil Service Act* | 42 | 4 | 1 | 16 | 13 | 8 |
| Education | 49 | 8 | 19 | 13 | 6 | 3 |
| Environment and Local Government | 40 | 9 | 14 | 3 | 10 | 4 |
| Finance | 8 | 1 | 4 | 2 | - | 1 |
| Family and Community Services | 240 | 36 | 108 | 55 | 29 | 12 |
| Health and Wellness | 50 | 14 | 23 | 5 | 2 | 6 |
| Justice | 21 | 2 | 9 | 9 | - | 1 |
| Natural Resources and Energy | 12 | 4 | 6 | 1 | 1 | - |
| NB Liquor Corporation | 1 | - | 1 | - | - | - |
| NB Power Corporation | 30 | 13 | 9 | 8 | - | - |
| Official Languages | 6 | 3 | 1 | 1 | - | 1 |
| *Protection of Personal Information Act* | 3 | - | 3 | - | - | - |
| Public Safety | 325 | 40 | 74 | 118 | 64 | 29 |
| *Right to Information Act* | 7 | 1 | - | 3 | 3 | - |
| Service New Brunswick | 4 | - | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Supply and Services | - | - | - | - | - | - |
| Training and Employment Development | 22 | 1 | 8 | 8 | 3 | 2 |
| Transportation | 28 | 11 | 10 | 4 | - | 3 |
| Workplace Health, Safety and Compensation Commission | 57 | 5 | 29 | 11 | 1 | 11 |
| **Total** | **955*** | **155** | **324** | **261** | **133** | **82** |

*This number includes 146 investigations which were continued from the previous year.

# TYPES OF COMPLAINTS BY DEPARTMENT

The following tables provide the number of complaints by type and by Department investigated in the year 2001/2002. In consideration of the confidentiality provisions of the ***Ombudsman Act***, only those Departments with more than 15 complaints are set out in the tables below.

## Education

| | 2001/2002 | 2000/2001 |
|---|---|---|
| Transportation | 10 | 3 |
| Student Loans | 7 | 7 |
| Complaints Regarding Staff | 7 | 5 |
| Administration | 6 | 7 |
| Employment | 3 | 14 |
| Suspensions | 3 | 4 |
| Curriculum/Testing | 3 | 1 |
| Children With Special Needs | 2 | 3 |
| Student Transfer | 2 | 1 |
| Appeal Process | - | 1 |
| French Immersion Program | - | 1 |
| Home Schooling | - | 1 |
| Heritage | - | 1 |
| Total | **43** | **49** |

# STATISTICAL TABLE 2001/2002

## OUTCOME OF COMPLAINTS RECEIVED IN 2001/2002 AND INVESTIGATIONS CONTINUED FROM 2000/2001

| Departments/ Agencies/ Acts | Total | Resolved | Partially Resolved Referral Given/ Information Provided | Not Substantiated | Discontinued by Client/ Ombudsman | Under Investigation at Year End |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Agriculture, Fisheries and Aquaculture | 9 | 3 | 3 | 3 | - | - |
| Business New Brunswick | 1 | - | 1 | - | - | - |
| *Civil Service Act* | 42 | 4 | 1 | 16 | 13 | 8 |
| Education | 49 | 8 | 19 | 13 | 6 | 3 |
| Environment and Local Government | 40 | 9 | 14 | 3 | 10 | 4 |
| Finance | 8 | 1 | 4 | 2 | - | 1 |
| Family and Community Services | 240 | 36 | 108 | 55 | 29 | 12 |
| Health and Wellness | 50 | 14 | 23 | 5 | 2 | 6 |
| Justice | 21 | 2 | 9 | 9 | - | 1 |
| Natural Resources and Energy | 12 | 4 | 6 | 1 | 1 | - |
| NB Liquor Corporation | 1 | - | 1 | - | - | - |
| NB Power Corporation | 30 | 13 | 9 | 8 | - | - |
| Official Languages | 6 | 3 | 1 | 1 | - | 1 |
| *Protection of Personal Information Act* | 3 | - | 3 | - | - | - |
| Public Safety | 325 | 40 | 74 | 118 | 64 | 29 |
| *Right to Information Act* | 7 | 1 | - | 3 | 3 | - |
| Service New Brunswick | 4 | - | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Supply and Services | - | - | - | - | - | - |
| Training and Employment Development | 22 | 1 | 8 | 8 | 3 | 2 |
| Transportation | 28 | 11 | 10 | 4 | - | 3 |
| Workplace Health, Safety and Compensation Commission | 57 | 5 | 29 | 11 | 1 | 11 |
| **Total** | **955*** | **155** | **324** | **261** | **133** | **82** |

*This number includes 146 investigations which were continued from the previous year.

# TYPES OF COMPLAINTS BY DEPARTMENT

The following tables provide the number of complaints by type and by Department investigated in the year 2001/2002. In consideration of the confidentiality provisions of the ***Ombudsman Act***, only those Departments with more than 15 complaints are set out in the tables below.

## Education

| | 2001/2002 | 2000/2001 |
|---|---|---|
| Transportation | 10 | 3 |
| Student Loans | 7 | 7 |
| Complaints Regarding Staff | 7 | 5 |
| Administration | 6 | 7 |
| Employment | 3 | 14 |
| Suspensions | 3 | 4 |
| Curriculum/Testing | 3 | 1 |
| Children With Special Needs | 2 | 3 |
| Student Transfer | 2 | 1 |
| Appeal Process | - | 1 |
| French Immersion Program | - | 1 |
| Home Schooling | - | 1 |
| Heritage | - | 1 |
| Total | **43** | **49** |

## Environment and Local Government

| | 2001/2002 | 2000/2001 |
|---|---|---|
| Administration | 7 | 5 |
| Water/Sewage | 6 | 7 |
| Municipal By-laws | 4 | 10 |
| Roads / Streets | 4 | 4 |
| Property Issues | 4 | 2 |
| Zoning | 4 | - |
| Permits/Licenses | 2 | 5 |
| Employment | 2 | 3 |
| Unsightly Premises | 1 | 2 |
| Expropriation | 1 | 2 |
| Pollution | 1 | 2 |
| Complaints Regarding Staff | - | 4 |
| Service Issues | - | 3 |
| Other | - | 1 |
| Total | **36** | **50** |

## Family and Community Services

| | 2001/2002 | 2000/2001 |
|---|---|---|
| Income Assistance Benefits | | |
| Discontinued / Reduced | 24 | 31 |
| Denied | 23 | 19 |
| Repayment | 12 | 7 |
| Delay | 10 | 6 |
| Amount / Calculation | 8 | 21 |
| Eligibility Criteria | 6 | 4 |
| Long Term Needs | 6 | 14 |
| Subtotal..... | 89 | 102 |
| Housing Units | | |
| Transfers | 10 | 4 |
| Repairs | 10 | 16 |
| Evictions | 9 | 9 |
| Availability | 7 | 22 |
| Inspections | 4 | - |
| Tenant Rights | - | 4 |
| Subtotal..... | 40 | 55 |
| Complaints Regarding Staff | 25 | 21 |
| Special Benefits | 14 | 7 |
| Health Card | 12 | 10 |
| Administration | 11 | 17 |
| Appeal Board | 9 | 8 |
| Protection Services | 8 | 14 |
| Medical Issues | 4 | 15 |
| Loans / Grants-Housing | 4 | 9 |
| Adoption | 4 | 5 |
| Appliances/Furniture | 3 | 6 |
| Training/Work Programs | 2 | 8 |
| Heat Supplement | 2 | 6 |
| Employment | 1 | 1 |
| Total | **228** | **284** |

## Health and Wellness

| | 2001/2002 | 2000/2001 |
|---|---|---|
| Mental Health | 16 | 14 |
| Hospital Corporations | 4 | 11 |
| Complaints Regarding Staff | 4 | 6 |
| Permits / Licenses | 3 | 5 |
| Placement Services | 3 | 4 |
| Special Needs Programs | 3 | - |
| Employment | 2 | 4 |
| Medicare | 2 | 7 |
| Administration | 2 | 5 |
| Vital Statistics | 2 | 3 |
| Public Health | 1 | 1 |
| Addiction Services | 1 | 4 |
| Adoption | 1 | - |
| Ambulance Services | - | 4 |
| Homemaker Services | - | 3 |
| Total | **44** | **71** |

## Justice

| | 2001/2002 | 2000/2001 |
|---|---|---|
| Complaints Regarding Staff | 7 | 6 |
| Rentalsman / Consumer Affairs | 6 | 7 |
| Insurance Branch | 5 | 2 |
| Administration | 2 | 5 |
| Support Payments / Orders | - | 3 |
| Corporate Affairs | - | 1 |
| Securities Branch | - | 1 |
| Total | **20** | **25** |

## NB Power Corporation

| | 2001/2002 | 2000/2001 |
|---|---|---|
| Service Issues | 14 | 25 |
| Payment Schedules | 7 | 14 |
| Billing-Amount / Calculation | 4 | 19 |
| Administration | 2 | 5 |
| Security Deposit | 2 | 1 |
| Damage Claims | 1 | 4 |
| Complaints Regarding Staff | - | 1 |
| Other | - | 1 |
| Total | **30** | **70** |

## Public Safety

| | 2001/2002 | 2000/2001 |
|---|---|---|
| Permits / Licenses | 9 | - |
| Employment | 7 | - |
| Complaints Regarding Staff | 4 | - |
| Administration | 1 | - |
| Coroner Services | 1 | - |
| Emergency Measures | 1 | - |
| Other | 1 | - |
| Total | **24** | **12** |

## Training and Employment Development

| | 2001/2002 | 2000/2001 |
|---|---|---|
| Human Rights Procedures | 13 | 8 |
| Administration | 2 | 5 |
| Community College – Programs | 2 | 1 |
| Employment | 1 | 4 |
| Complaints Regarding Staff | 1 | 3 |
| Community College – Testing | 1 | 1 |
| Community College – Admission Procedures | - | 2 |
| Total | **20** | **24** |

## Transportation

| | 2001/2002 | 2000/2001 |
|---|---|---|
| Road / Bridge Maintenance | 11 | 4 |
| Employment | 3 | 9 |
| Access / Right of Way | 3 | 3 |
| Complaints Regarding Staff | 2 | 4 |
| Administration | 2 | 8 |
| Property Issues | 1 | 3 |
| Damage Claims | 1 | 3 |
| Permits / Licenses | 1 | - |
| Expropriation Procedures | - | 3 |
| Total | **24** | **37** |

## Workplace, Health, Safety and Compensation Commission

| | 2001/2002 | 2000/2001 |
|---|---|---|
| Compensation | | |
| Discontinued / Reduced | 11 | 14 |
| Amount / Calculation | 4 | 8 |
| Long-term Disability Benefits | 1 | 1 |
| Subtotal..... | 16 | 23 |
| Complaints Regarding Staff | 7 | 6 |
| Appeals Tribunal | 6 | 11 |
| Claim Denied | 6 | 9 |
| Deeming | 4 | 1 |
| Administration | 3 | 10 |
| Medical Payments | 3 | 1 |
| Permanent Partial Impairment | 1 | - |
| Retraining | - | 2 |
| Medical Rehabilitation | - | 1 |
| Total | **46** | **64** |

# CORRECTIONAL INSTITUTIONS

## Verbal and Written Complaints and Requests for Information

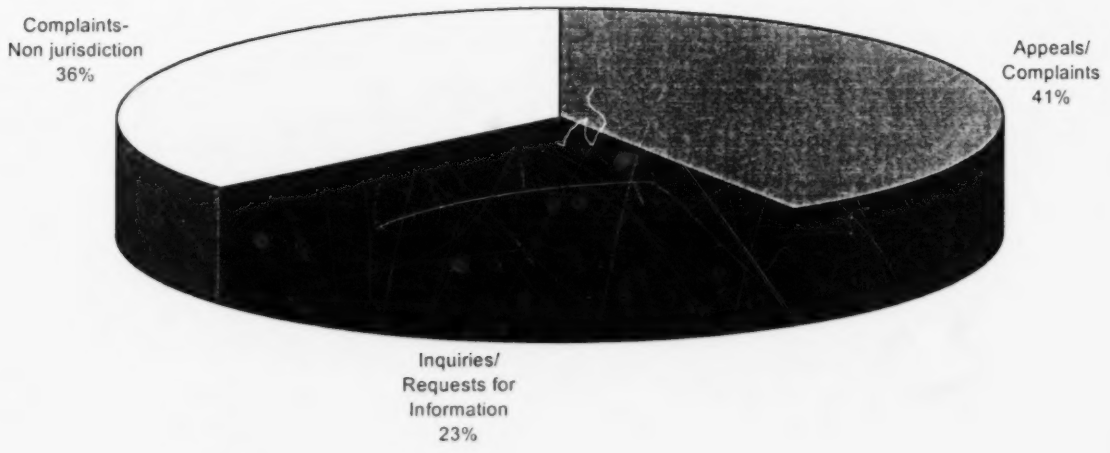
| | 2001/2002 | 2000/2001 |
|---|---|---|
| Health Issues | | |
| Prescriptions Requested or Denied | 36 | 26 |
| Dental | 14 | 5 |
| Request to see Nurse / Doctor | 13 | 11 |
| Request to go to Hospital | 10 | 7 |
| Special Diet | 3 | 6 |
| Glasses, Eye Care | 2 | 3 |
| Mental Health | 2 | 1 |
| Medical Appliance | 2 | 1 |
| Physiotherapy | 1 | - |
| Threat of Suicide | 1 | - |
| Subtotal ..... ..... ..... | 84 | 60 |
| Living Conditions | | |
| Smoking | 7 | 5 |
| Cleanliness | 7 | 3 |
| Food | 6 | 21 |
| Clothing and Bedding | 6 | 10 |
| Maintenance and Repairs | 5 | 2 |
| Heat and Ventilation | 2 | - |
| Overcrowding | - | 2 |
| Other | 1 | 1 |
| Subtotal ..... | 34 | 44 |

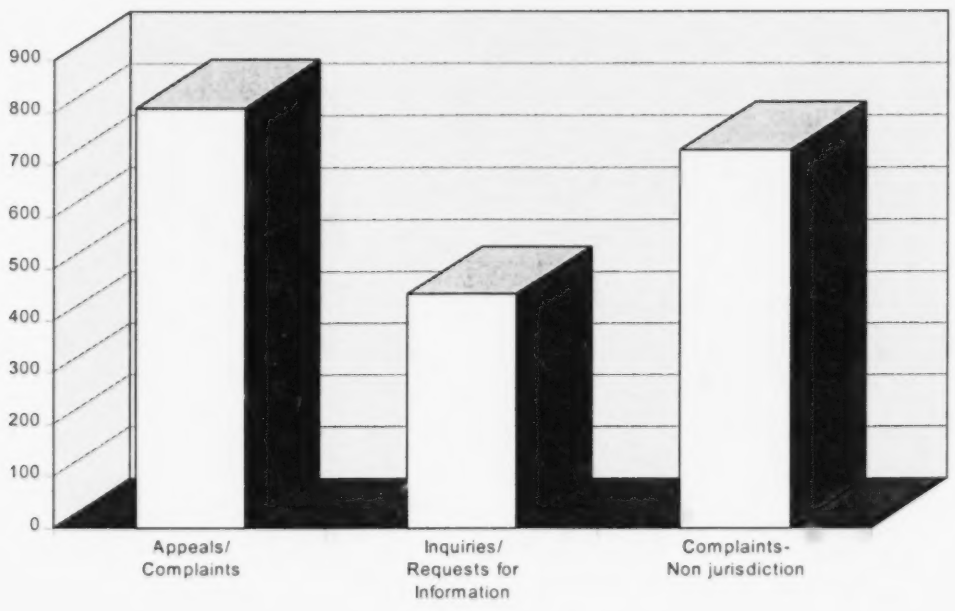
| | | |
|---|---|---|
| Classification / Transfer | 19 | 24 |
| Temporary Absence Program | 15 | 50 |
| Personal / Inmate Property | 12 | 7 |
| Discipline | 11 | 8 |
| Administration | 10 | 13 |
| Request for House Arrest | 10 | 10 |
| Placement within Institution | 8 | 24 |
| Staff Conduct and Deportment | 8 | 3 |
| Recreation | 8 | 13 |
| Program Privileges | 7 | 10 |
| Telephone Use | 7 | 1 |
| Sentence / Remission Calculation | 7 | 1 |
| Visiting Privileges | 7 | 16 |
| Correspondence | 4 | 2 |
| Requests for Items Denied | 2 | 10 |
| Threatened by Presence of Other Inmates | 2 | - |
| Use of Restraints | 2 | 1 |
| Contraband | 1 | 1 |
| Request Form | 1 | 3 |
| Segregation | 1 | - |
| Official Languages – Service | 1 | - |
| Probation | - | 2 |
| Verbal Abuse and Swearing (Staff) | - | 6 |
| Abandoned By Inmate | 11 | 15 |
| Subtotal ..... | **272*** | **324*** |
| Information Requests | 19 | 20 |
| Non Jurisdiction | | |
| Courts | 4 | 4 |
| Legal Aid | 2 | 1 |
| Sexual Assault | 1 | 1 |
| Physical Assault | 1 | 1 |
| Parole | - | 2 |
| Total ..... | **299** | **353** |

*Sometimes a number of inmates join together to lodge a group complaint. Group complaints relate to areas of common interest such as living conditions, food, smoking or recreation. In this year, the Office received 3 group complaints from inmates.

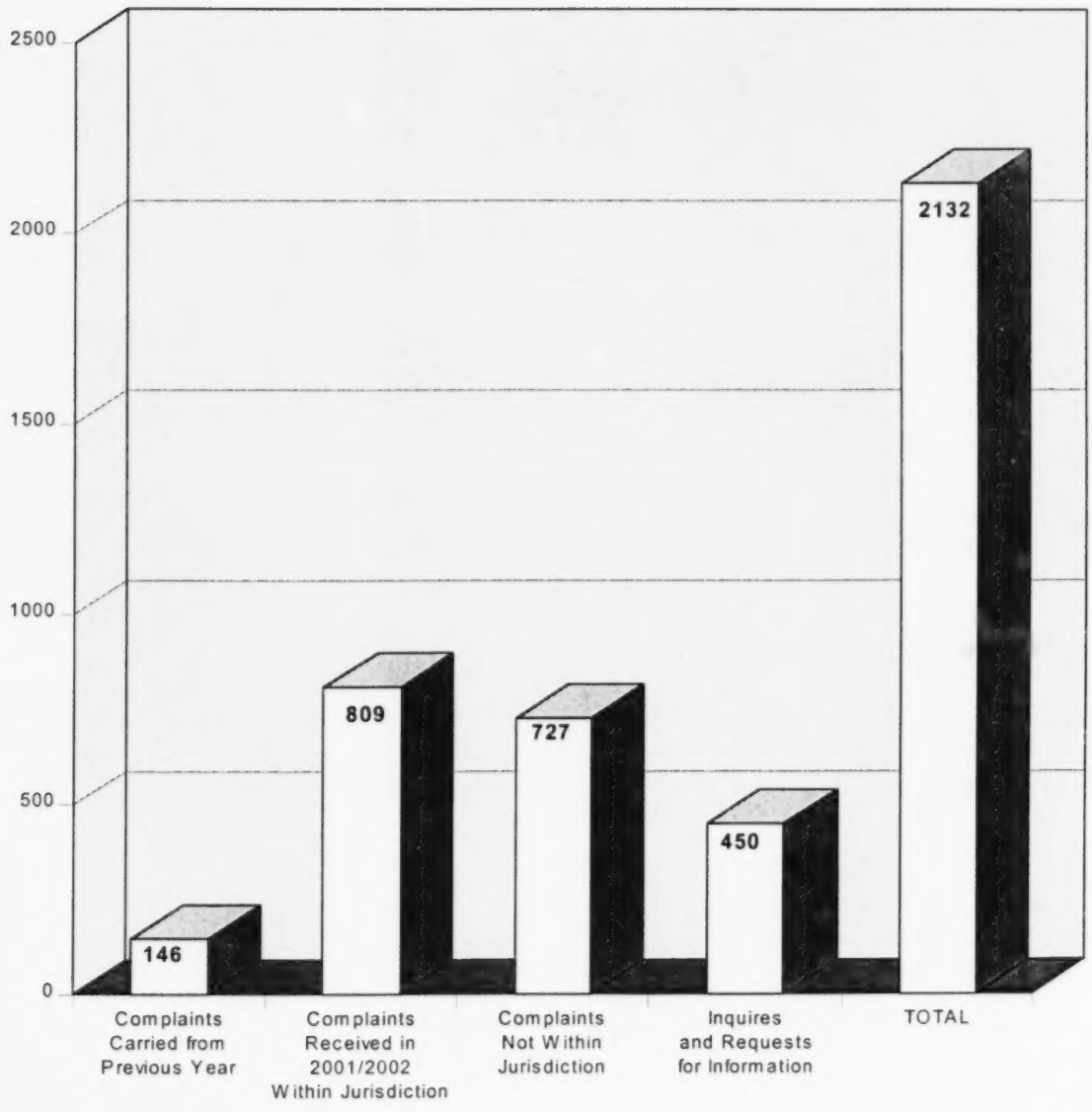
# CHARTS

## COMPLAINTS, INQUIRIES AND REQUESTS FOR INFORMATION RECEIVED IN 2001/2002

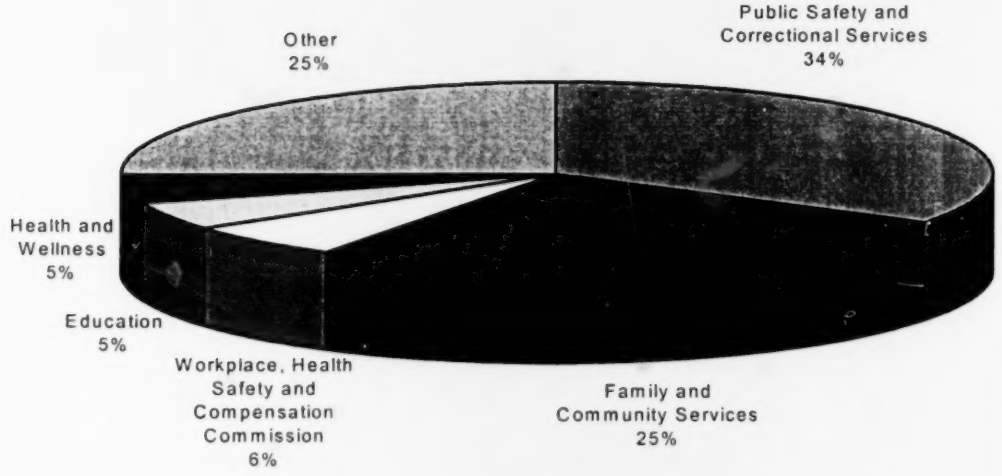


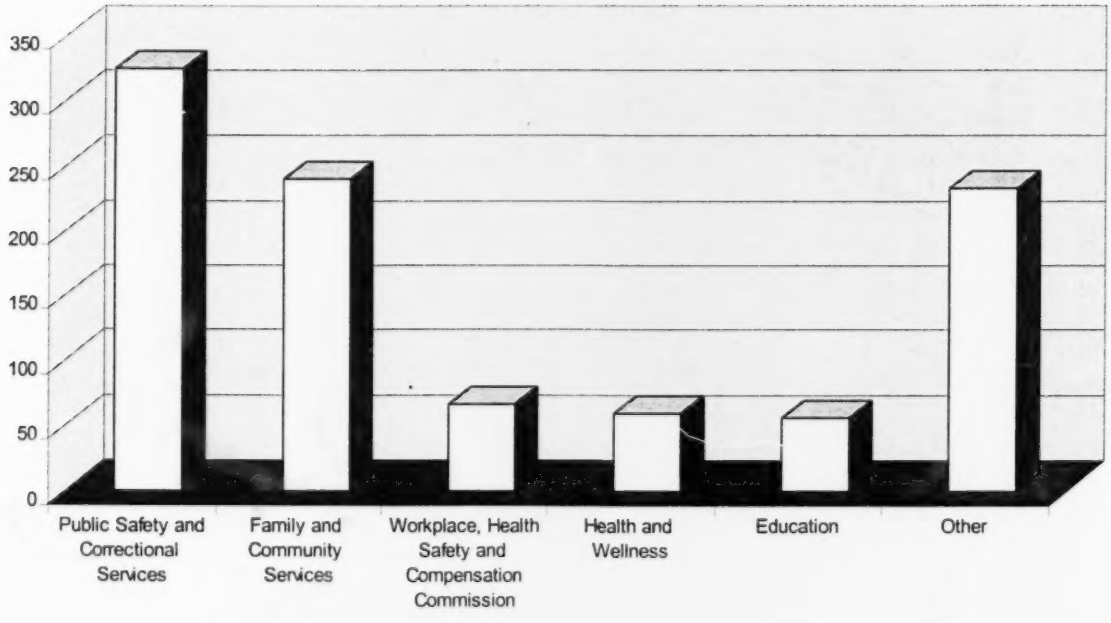



# TOTAL OF COMPLAINTS, INQUIRIES AND REQUESTS FOR INFORMATION BEFORE THE OFFICE OF THE OMBUDSMAN 2001/2002

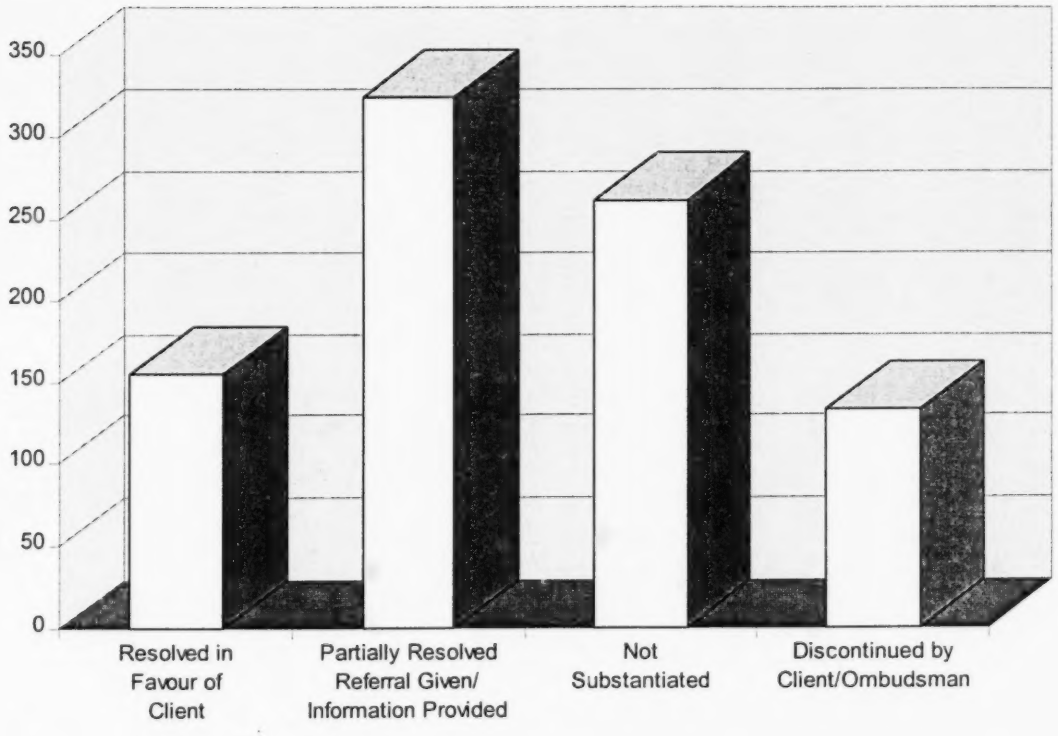


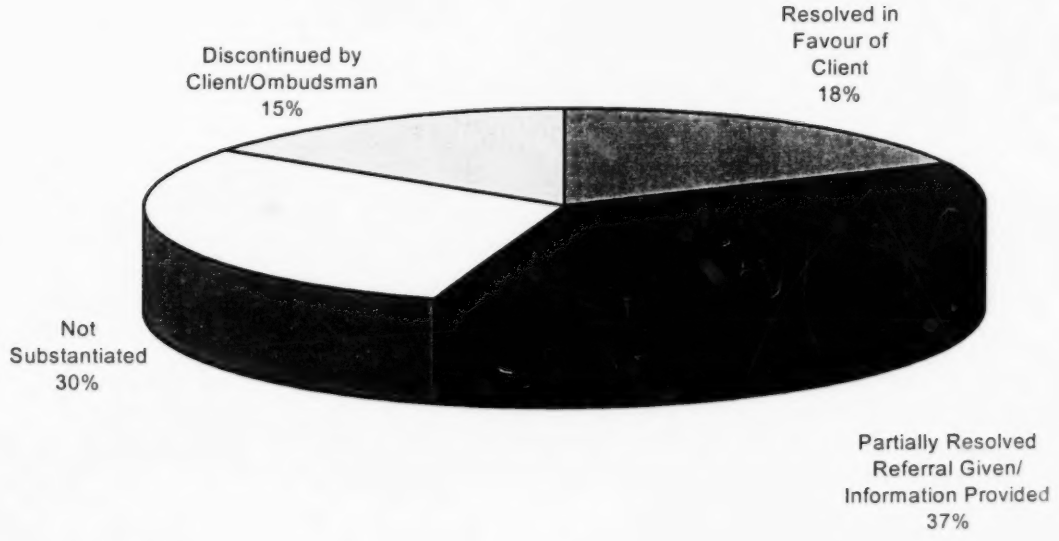
# FIVE MAJOR SOURCES OF COMPLAINTS



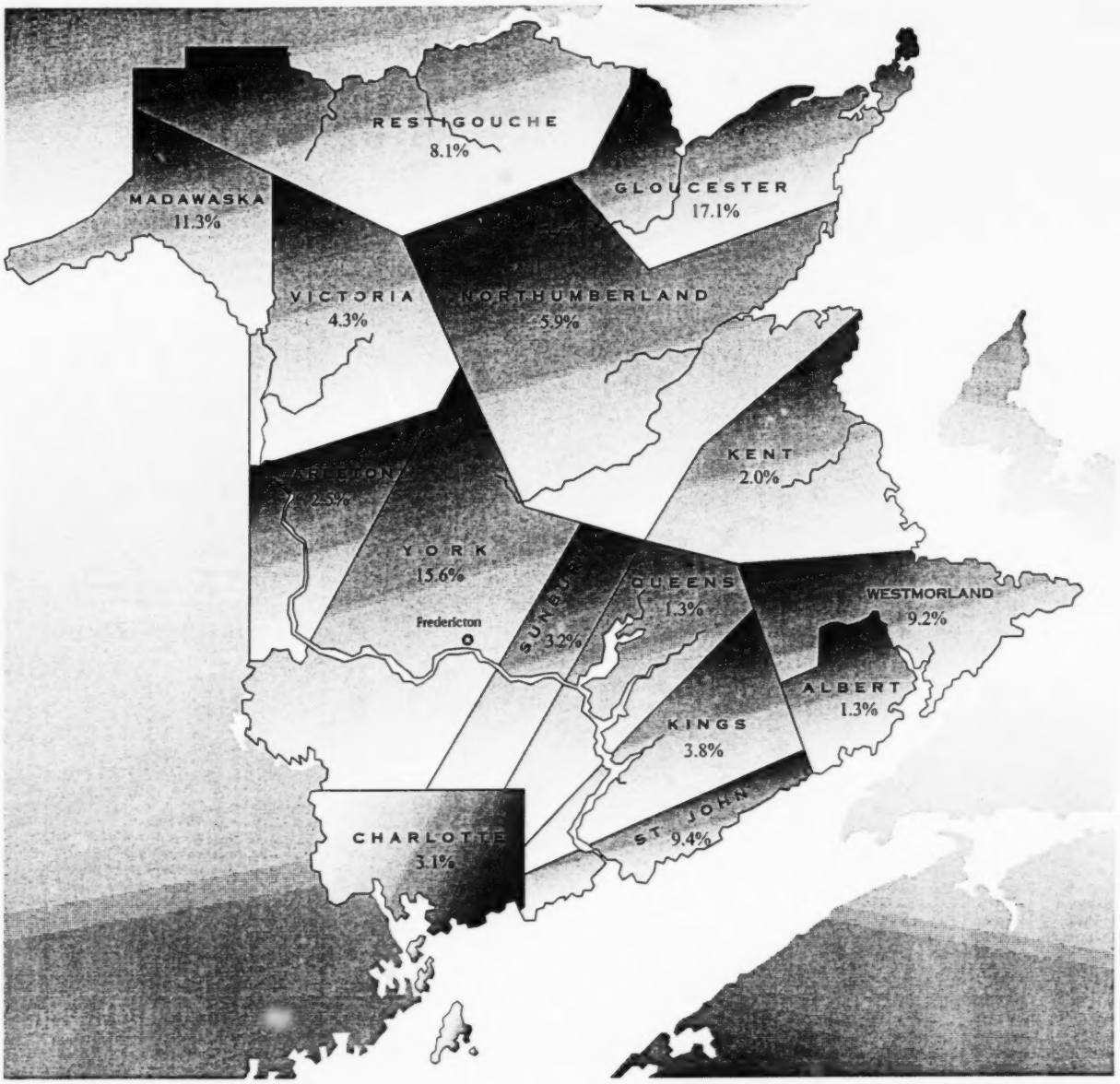



# OUTCOME OF COMPLAINTS





Resolved in Favour of Client 18%
Discontinued by Client/Ombudsman 15%
Not Substantiated 30%
Partially Resolved Referral Given/ Information Provided 37%

# GEOGRAPHIC LOCATION OF COMPLAINTS



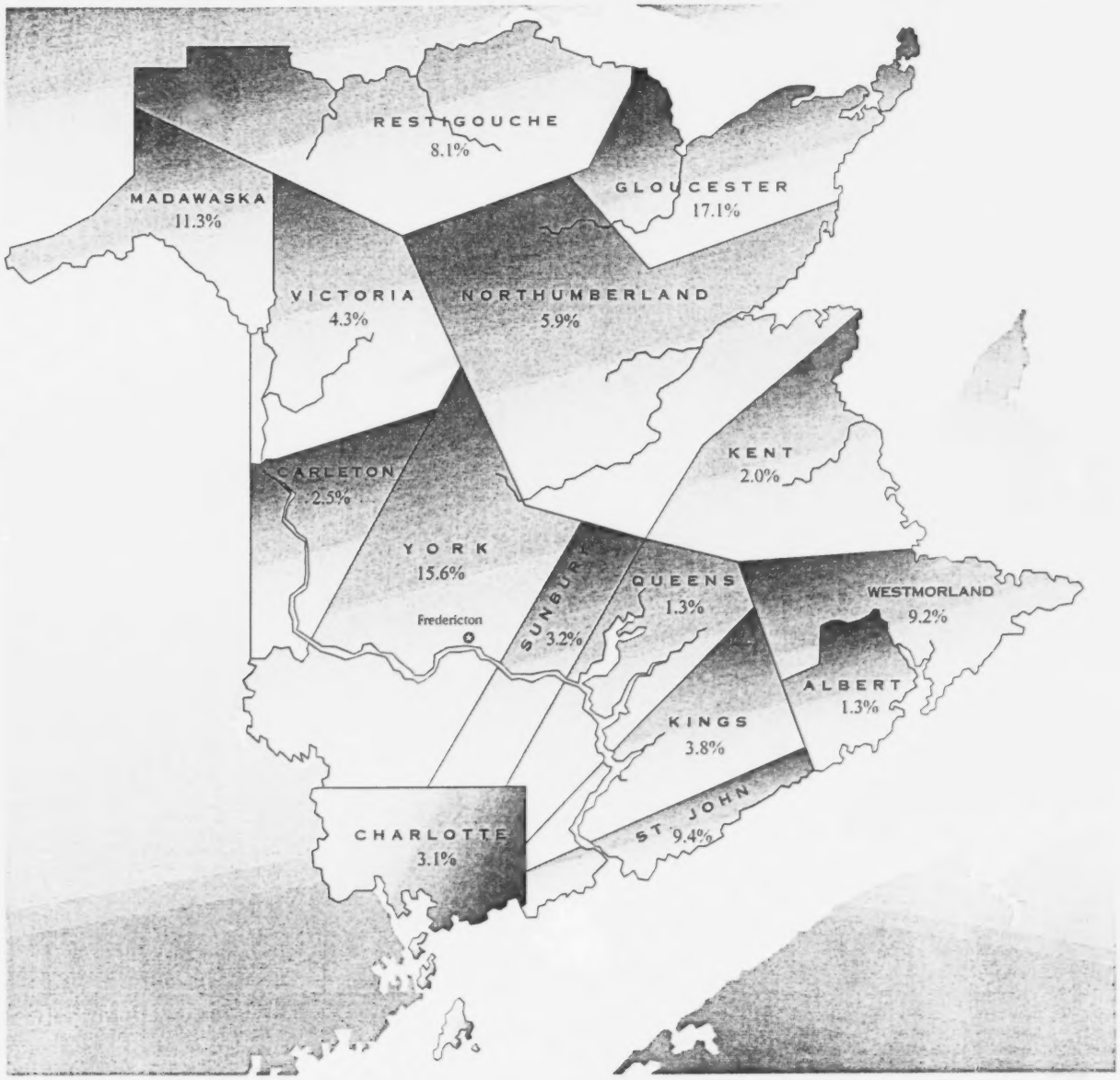

Note: Out of Province 1.9%
Does not include complaints from Correctional Institutions
Map Source: Communications New Brunswick

# POPULATION AND COMPLAINTS BY COUNTY

| County | Population | Percentage of Population | Percentage of Complaints |
|---|---|---|---|
| Albert | 26 749 | 3.7 | 1.3 (1.8) |
| Carleton | 27 184 | 3.7 | 2.5 (2.1) |
| Charlotte | 27 366 | 3.8 | 3.1 (2.6) |
| Gloucester | 82 929 | 11.4 | 17.1(19.7) |
| Kent | 31 383 | 4.3 | 2.0 (3.2) |
| Kings | 64 208 | 8.8 | 3.8 (4.5) |
| Madawaska | 35 611 | 4.9 | 11.3 (10.7) |
| Northumberland | 50 817 | 7.0 | 5.9 (5.5) |
| Queens | 11 862 | 1.6 | 1.3 (0.4) |
| Restigouche | 36 134 | 5.0 | 8.1 (9.5) |
| Saint John | 76 407 | 10.5 | 9.4 (6.7) |
| Sunbury | 25 776 | 3.5 | 3.2 (3.3) |
| Victoria | 21 172 | 2.9 | 4.3 (4.4) |
| Westmorland | 124 688 | 17.1 | 9.2(10.7) |
| York | 87 212 | 12.0 | 15.6(13.4) |
| | **729 498** | **100** | **98.1(98.5) *** |

*Notes: Population from 2001 Census*
*Does not include complaints from correctional institutions*
*(2000/2001 % in brackets)*
**Out of Province – 1.9% (1.5%)*

# GEOGRAPHIC LOCATION OF COMPLAINTS



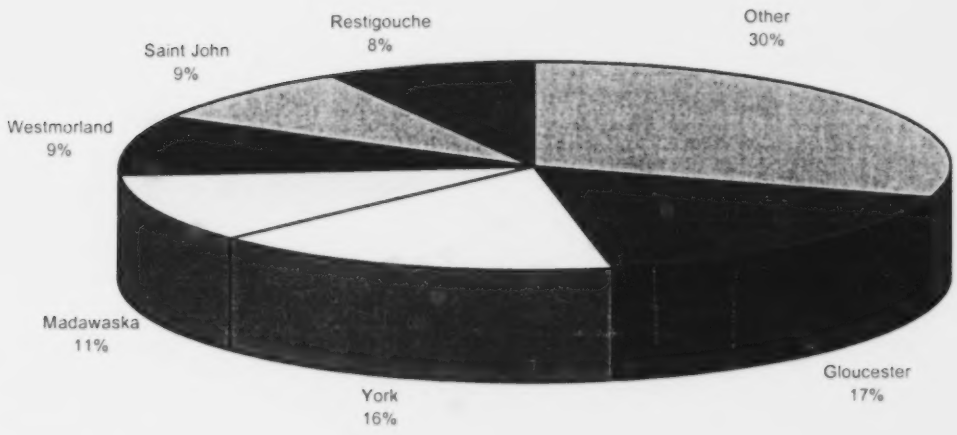

Note: Out of Province 1.9%
Does not include complaints from Correctional Institutions
Map Source: Communications New Brunswick

# POPULATION AND COMPLAINTS BY COUNTY

| County | Population | Percentage of Population | Percentage of Complaints |
|---|---|---|---|
| Albert | 26 749 | 3.7 | 1.3 (1.8) |
| Carleton | 27 184 | 3.7 | 2.5 (2.1) |
| Charlotte | 27 366 | 3.8 | 3.1 (2.6) |
| Gloucester | 82 929 | 11.4 | 17.1(19.7) |
| Kent | 31 383 | 4.3 | 2.0 (3.2) |
| Kings | 64 208 | 8.8 | 3.8 (4.5) |
| Madawaska | 35 611 | 4.9 | 11.3 (10.7) |
| Northumberland | 50 817 | 7.0 | 5.9 (5.5) |
| Queens | 11 862 | 1.6 | 1.3 (0.4) |
| Restigouche | 36 134 | 5.0 | 8.1 (9.5) |
| Saint John | 76 407 | 10.5 | 9.4 (6.7) |
| Sunbury | 25 776 | 3.5 | 3.2 (3.3) |
| Victoria | 21 172 | 2.9 | 4.3 (4.4) |
| Westmorland | 124 688 | 17.1 | 9.2(10.7) |
| York | 87 212 | 12.0 | 15.6(13.4) |
| | **729 498** | **100** | **98.1(98.5) *** |

*Notes: Population from 2001 Census*
*Does not include complaints from correctional institutions*
*(2000/2001 % in brackets)*
**Out of Province – 1.9% (1.5%)*

# GEOGRAPHIC LOCATION OF COMPLAINTS




Note: Does not include complaints from correctional institutions

# BUREAU DE L'OMBUDSMAN

## Province du Nouveau-Brunswick

## RAPPORT ANNUEL

## 2001/2002

# BUREAU DE L'OMBUDSMAN

## Province du Nouveau-Brunswick

## RAPPORT ANNUEL

## 2001/2002

SPEM REDUXIT

**Rapport annuel 2001/2002**

**Publié par :**
Bureau de l'Ombudsman
Province du Nouveau-Brunswick
Case postale 6000
Fredericton (Nouveau-Brunswick)
E3B 5H1
Canada

Decembre 2002

ISBN 1-55396-032-7

ISSN 0845-5554

Imprimé au Nouveau-Brunswick

Le 5 décembre 2002

L'honorable Bev Harrison
Président
Assemblée législative
Province du Nouveau-Brunswick
Fredericton (Nouveau-Brunswick)

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous présenter le trente - cinquième rapport annuel de l'Ombudsman en conformité avec le paragraphe 25(1) de la ***Loi sur l'Ombudsman*** et l'article 36 de la ***Loi sur la Fonction publique***, pour la période allant du 1er avril 2001 au 31 mars 2002.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'assurance de mon profond respect.

L'Ombudsman,

Ellen E. King

Ellen E. King

# Pour joindre votre Ombudsman


**Écrivez au :** **Bureau de l'Ombudsman**
**767, rue Brunswick**
**C.P. 6000**
**Fredericton (N.-B.)**
**E3B 5H1**

**Téléphone :** **(506) 453-2789**
**Les appels à frais virés**
**sont acceptés**

**Télécopieur :** **(506) 453-5599**

**Courriel :** **nbombud@gnb.ca**

**En personne :** **Pour prendre rendez-vous**
**Téléphone (506) 453-2789**

## Énoncé de mission

En vertu de la ***Loi sur l'Ombudsman***, le Bureau de l'Ombudsman a pour mission de veiller à ce que les citoyens soient desservis de façon uniforme et raisonnable par les organismes gouvernementaux du Nouveau-Brunswick.

# Contenu


| | Page |
|---|---|
| Énoncé de mission | 3 |
| Message de l'Ombudsman | 5 |
| Responsabilités législatives | 9 |
| Objectifs | 12 |
| Statistiques 2001-2002 | 13 |
| L'Ombudsman | 15 |
| Plaintes déposées en vertu de la ***Loi sur l'Ombudsman*** | 16 |
| Traitement des plaintes – organigramme | 18 |
| Appels et plaintes déposés en vertu de la ***Loi sur la Fonction publique*** | 19 |
| Renvois en vertu de la ***Loi sur le droit à l'information*** | 21 |
| Plaintes déposées en vertu de la ***Loi sur la protection des renseignements personnels*** | 22 |
| Établissements correctionnels | 23 |
| Indicateurs de rendement | 25 |
| Informations financières | 28 |
| Tableau statistique - Nombre et résultats des plaintes | 29 |
| Genres de plaintes par ministère | 30 |
| Tableaux | 39 |

# *MESSAGE DE L'OMBUDSMAN*

En 2001/2002, les personnes qui se sont adressées au Bureau de l'Ombudsman pour obtenir des renseignements ou pour déposer une plainte ont été servies avec courtoisie, respect et compréhension. Aider les gens est la mission première de notre Bureau. Les personnes qui s'adressent à nous représentent la population en général. À ce titre, certains de nos clients font partie des gens les plus vulnérables de notre société et il est important que nous les aidions par tous les moyens dont nous disposons.

La loi attribue au Bureau de l'Ombudsman la responsabilité d'enquêter sur les plaintes déposées à l'égard des organismes du gouvernement. Cependant, de nombreuses personnes communiquent avec nous pour des questions qui ne relèvent pas de notre compétence. Dans ces cas, notre personnel s'efforce de déterminer la nature des préoccupations de la personne et agit à titre de source de renseignements ou de référence. Dans un grand nombre de situations, le personnel est capable d'aider la personne en fournissant le nom et le numéro de téléphone de l'organisme juridictionnel approprié ou en communiquant personnellement avec l'organisme pour confirmer qu'il possède la compétence appropriée pour traiter le problème.

Les pierres angulaires du travail d'un Ombudsman sont fondées sur l'indépendance, l'impartialité et la confidentialité. Lorsqu'il mène une enquête, le personnel du Bureau doit demeurer indépendant de l'organisme qui fait l'objet de la plainte, la preuve doit être obtenue et analysée de façon impartiale et les travaux doivent être menés de façon confidentielle. L'Ombudsman enquête sur des plaintes déposées à l'égard de mesures administratives ou de décisions gouvernementales perçues comme étant injustes. Essentiellement, le rôle de l'Ombudsman consiste à déterminer si une mesure prise ou une décision rendue est injuste et, le cas échéant, à remédier à la situation.

D'après mon expérience, le moyen le plus efficace de mener une enquête à l'égard d'une plainte consiste à utiliser une approche non accusatoire et de bon sens. Également, le fait de savoir que le Bureau est tenu de respecter les dispositions de la loi relatives à la confidentialité rehausse l'efficacité des enquêtes. Je crois que les organismes du gouvernement sont plus enclins à fournir des renseignements puisqu'ils savent que la confidentialité de ces renseignements sera respectée et

que ces derniers seront utilisés aux fins de l'enquête et non pas pour être divulgués publiquement. Les organismes du gouvernement comprennent que l'objectif de nos enquêtes vise à déceler les injustices administratives, le cas échéant, et à rechercher des solutions sans attribuer la responsabilité à des personnes en particulier.

Mes fonctions comme Ombudman du Nouveau-Brunswick s'exercent sur un vaste champ d'application établi par la législation. Je suis non seulement habilitée à enquêter sur les plaintes déposées en vertu de la ***Loi sur l'Ombudsman*** mais j'ai aussi des responsabilités en vertu de 4 autres lois. J'entends les appels et fait enquête sur les plaintes déposées en vertu de la ***Loi sur la fonction publique***, revise les requêtes sur les demandes d'accès à l'information en vertu de la ***Loi sur le droit à l'information*** et la ***Loi sur les archives*** et j'ai également le pouvoir d'enquêter sur les plaintes faites en vertu de la ***Loi sur la protection des renseignements personnels***

Lorsque j'ai examiné les données de 2001/2002, j'ai noté une baisse du nombre de plaintes, des demandes de renseignements et des questions comparativement à l'année précédente. De fait, il s'agit d'une tendance depuis plusieurs années et d'un phénomène qui a été observé par de nombreux autres bureaux d'Ombudsmans au Canada. En 2001/2002, le nombre de plaintes, de questions et de demandes de renseignements reçu par ce bureau a chuté de 3,2% comparativement à 2000/2001.

Cette baisse générale se répartit de façon inégale parmi les différentes raisons qui motivent les gens à solliciter l'aide du Bureau. Les plaintes déposées contre les organismes du gouvernement pour lesquelles le Bureau était habilité à mener des enquêtes ont chuté de 25%, alors que les demandes de renseignements et les questions auxquelles le Bureau a répondu ont augmenté de 47%. Les plaintes reçues qui n'étaient pas du ressort du Bureau conformément aux différentes lois en vertu desquelles les enquêtes peuvent être menées ont augmenté de 8% comparativement à l'année précédente. Lorsque c'était possible, de telles plaintes ont été redirigées vers d'autres processus de révision, notamment, l'Ombudsman bancaire, l'Ombudsman militaire ou toute autre personne ou organisation pouvant être en mesure de régler la question.

Bien qu'il ne soit pas possible de justifier les fluctuations du nombre de plaintes, je crois qu'il peut y avoir de nombreux facteurs contributifs. Ces facteurs comprennent notamment la disponibilité des renseignements sur les organismes

gouvernementaux dans les sites Web; l'accessibilité des nombreux programmes gouvernementaux par l'intermédiaire de Services Nouveau-Brunswick; l'établissement de mécanismes officiels et officieux pour le dépôt de plaintes dans certains ministères, et les répercussions de la jurisprudence. Je crois également que la baisse du nombre de plaintes peut être le reflet des efforts accrus de la part des organismes gouvernementaux et des représentants élus de répondre au public qui s'attend à recevoir et exige des services justes et responsables de la part du gouvernement.

Je soutiens pleinement toutes les initiatives des organismes du gouvernement qui s'engagent à améliorer le service offert au public. Les processus internes de résolution de plaintes permettent généralement de régler un certain nombre de questions du public de façon efficace et opportune.

Compte tenu de la baisse du nombre de plaintes traitées par le Bureau et comme la charge de travail prévue à la suite de la proclamation de la ***Loi sur la protection des renseignements personnels*** ne s'est pas matérialisée, les pressions visant à augmenter les ressources du Bureau se sont atténuées.

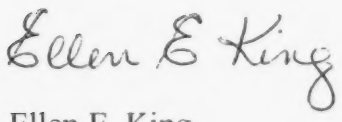
Le Bureau a notamment comme objectif d'améliorer sa capacité d'obtenir, d'emmagasiner et d'extraire des renseignements pertinents à l'égard des clients et des programmes. Nous savons que le système informatique utilisé depuis environ sept ans est inapproprié pour satisfaire aux besoins du Bureau en matière de renseignements à l'égard des activités opérationnelles et de la communication des renseignements sur les programmes.

À cet effet, le Bureau a entrepris l'étude de ses besoins en matière de renseignements avec l'aide du personnel des Services gouvernementaux de l'informatique du ministère de l'Approvisionnement et des Services qui possède une expertise dans ce domaine. L'étude porte sur le matériel et les logiciels qui pourraient être requis pour répondre aux exigences en matière de renseignements. Le programme logiciel requis par le Bureau doit être en mesure de fournir aux employés des renseignements plus précis, complets et en temps opportun sur les clients qu'il dessert et d'améliorer la capacité du Bureau en matière de communication à l'égard de ses activités opérationnelles. La publication d'une demande de propositions pour le logiciel est prévue pour le début de la nouvelle année.

En conclusion, je veux reconnaître l'excellente collaboration du sous-ministre, des administrateurs et du personnel des différents ministères, commissions, organismes, districts scolaires, associations hospitalières et municipalités dans la province du Nouveau-Brunswick qui contribuent à améliorer la capacité du Bureau à exécuter ses fonctions lors des enquêtes. J'apprécie le travail de tous ces fonctionnaires et je leur suis reconnaissante.

J'aimerais également profiter de cette occasion pour exprimer mes remerciements à tout le personnel de mon bureau pour son dévouement et ses efforts au nom des gens du Nouveau-Brunswick. Sans leur travail dévoué, l'objectif visé par la fonction d'Ombudsman n'aurait pas été atteint.

L'Ombudsman



Ellen E. King

# RESPONSABILITÉS LÉGISLATIVES

Le Bureau de l'Ombudsman du Nouveau-Brunswick a la compétence législative la plus étendue de tous les bureaux provinciaux de l'Ombudsman au Canada.

Le Bureau de l'Ombudsman a actuellement des responsabilités en vertu de cinq lois.

1. ***Loi sur l'Ombudsman***
2. ***Loi sur la Fonction publique***
3. ***Loi sur le droit à l'information***
4. ***Loi sur les archives***
5. ***Loi sur la protection des renseignements personnels***

Comme le montre l'information ci-dessus, le Bureau de l'Ombudsman du Nouveau-Brunswick a non seulement les responsabilités traditionnelles que lui confère la ***Loi sur l'Ombudsman*** mais également celles qui lui sont attribuées en vertu de la ***Loi sur la Fonction publique***, la ***Loi sur le droit à l'information***, la ***Loi sur les archives*** et la ***Loi sur la protection des renseignements personnels***.

## *Loi sur l'Ombudsman*

En 1967, le gouvernement du Nouveau-Brunswick a déposé une Loi visant à créer le Bureau de l'Ombudsman. Agent indépendant de l'Assemblée législative, l'Ombudsman a pour mandat, en vertu de la ***Loi sur l'Ombudsman*** du Nouveau-Brunswick, d'effectuer des enquêtes indépendantes sur les plaintes.

Le Bureau de l'Ombudsman a la compétence pour faire enquête sur les plaintes de nature administrative portées contre les ministères du gouvernement provincial, les municipalités, les districts scolaires, les

corporations hospitalières, les organismes de la Couronne et les autres organismes relevant du gouvernement provincial, y compris les commissions, conseils et corporations que définit la ***Loi sur l'Ombudsman***.

Selon la nature d'une plainte, il est parfois possible d'en arriver à une résolution par voie informelle. Si une enquête fait ressortir un manquement de nature administrative et que l'affaire ne peut être résolue par voie informelle, la ***Loi*** établit que l'Ombudsman doit formuler une recommandation au chef administratif de l'entité en cause.

## *Loi sur la Fonction publique*

En 1994, la Commission de la Fonction publique a été fusionnée avec le Bureau de l'Ombudsman. Par suite d'une modification à la ***Loi sur la Fonction publique***, l'Ombudsman a la responsabilité d'accueillir les appels et d'enquêter sur les plaintes concernant les nominations dans la fonction publique.

La ***Loi sur la Fonction publique*** confère à l'Ombudsman des pouvoirs et des fonctions visant à assurer que les nominations à des postes de la fonction publique de personnes en faisant déjà partie ou venant de l'extérieur se font selon le mérite. Plus particulièrement, la ***Loi*** prévoit que l'Ombudsman doit:

- entendre les appels déposés par des employés relativement à des nominations;

- enquêter sur les plaintes déposées à la suite d'un concours public, par des candidats non retenus qui n'ont pas qualité d'employé.

Il est possible d'interjeter appel et de déposer des plaintes relativement à des décisions en matière de nomination prises par les ministères et les organismes qui forment la fonction publique du Nouveau-Brunswick. En vertu de la ***Loi***, le Bureau doit entendre et trancher les appels dans des délais très serrés.

## *Loi sur le droit à l'information*

Proclamée en 1980, la ***Loi sur le droit à l'information*** vise à permettre aux citoyens d'accéder à des renseignements de nature publique. Depuis son entrée en vigueur, la ***Loi*** a été modifiée à plusieurs reprises, les modifications portant essentiellement sur les catégories d'exceptions à l'information pour lesquelles le droit à l'information est suspendu.

En vertu de la ***Loi sur le droit à l'information***, l'Ombudsman doit procéder, dans un délai de 30 jours, à un examen indépendant du refus de divulguer de l'information aux citoyens par les ministères et organismes énumérés dans les règlements d'application de la ***Loi***.

## *Loi sur la protection des renseignements personnels*

Au Nouveau-Brunswick, la protection de la vie privée a fait l'objet de mesures législatives qui se sont traduites par l'entrée en vigueur du **Code de protection des renseignements personnels** en décembre 1994. À ce moment-là, le Bureau de l'Ombudsman a été désigné l'organisme indépendant chargé de faire enquête sur les plaintes concernant la protection des renseignements personnels.

Le gouvernement du Nouveau-Brunswick a adopté une nouvelle ***Loi sur la protection des renseignements personnels*** en 1998. La **Loi** a reçu la sanction royale le 26 février 1998 et a été proclamée le 1er avril 2001.

## *Loi sur les archives*

Le Bureau de l'Ombudsman a des fonctions en vertu de la ***Loi sur les archives*** semblables à celles que lui confère la ***Loi sur le droit à l'information***.

# OBJECTIFS

Le Bureau de l'Ombudsman s'engage à atteindre les objectifs suivants :

1. Mener des enquêtes indépendantes et confidentielles pour régler les plaintes.

2. Offrir des services efficaces et accessibles à chaque client dans le cadre des ressources humaines et financières disponibles.

3. Réviser les politiques, les procédures, les lois et les règlements en vue de régler les plaintes existantes et, s'il y a lieu, recommander la révision ou des modifications afin d'améliorer des pratiques administratives.

# STATISTIQUES 2001/2002

- Le Bureau de l'Ombudsman a reçu au total 1986 plaintes, questions et demandes de renseignements pendant 2001/2002. De ce nombre, 809 relevaient de la compétence du Bureau; 450 étaient des questions et des demandes de renseignements et 727 plaintes n'étaient pas de son ressort. De plus, 146 plaintes, reportées de l'année précédente, ont été enquêtées.

- Au cours de la période faisant l'objet du présent rapport, le Bureau de l'Ombudsman a reçu 16 appels en vertu de l'article 32 de la ***Loi sur la Fonction publique***. Douze (12) appels ont été prévus pour des audiences officielles et 8 d'entre eux ont été entendus.

  En 2001/2002, le Bureau de l'Ombudsman a reçu 21 plaintes officielles de candidats non choisis en vertu de l'article 33 de la ***Loi sur la Fonction publique***.

  De plus, le Bureau de l'Ombudsman a répondu à un nombre de questions et demandes de renseignements concernant la ***Loi***.

- Durant 2001/2002, le Bureau de l'Ombudsman a reçu 6 requêtes relatives au refus ou au défaut de répondre à une demande de divulgation d'information présentée par un particulier en vertu de la ***Loi sur le droit à l'information***.

  De plus, le Bureau a fourni des renseignements généraux à un nombre de personnes qui voulaient connaître la marche à suivre pour obtenir des renseignements (documents) du gouvernement.

- En 2001/2002, le Bureau de l'Ombudsman a reçu 1 plainte d'un particulier concernant des questions relatives à la protection de la vie privée qui relevaient du pouvoir d'enquête de l'Ombudsman.

  De plus, le Bureau a reçu un nombre de questions, demandes de renseignements et plaintes concernant la protection de la vie privée qui ne relevaient pas du pouvoir d'enquête que lui confère la ***Loi sur la protection des renseignements personnels***.

- Au cours de la période visée par le présent rapport, le Bureau de l'Ombudsman a reçu et examiné 5 plaintes en ce qui concerne l'administration de la ***Loi sur les langues officielles***.

  En outre, le Bureau de l'Ombudsman a reçu un nombre de questions et demandes de renseignements relativement aux langues officielles.

- Dans le domaine des Services correctionnels, le Bureau de l'Ombudsman a traité 272 plaintes verbales et écrites de la part de détenus des établissements correctionnels de la province ou concernant des détenus. De plus, le Bureau a reçu 27 demandes d'information et plaintes des détenus qui ne relevaient pas de la juridiction du Bureau.

# L'OMBUDSMAN

L'Ombudsman est un agent de l'Assemblée législative et est indépendant du gouvernement. L'approbation de tous les partis politiques de l'Assemblée législative est recherchée avant la nomination d'un Ombudsman.

La ***Loi sur l'Ombudsman*** lui confère le pouvoir d'enquête relativement aux plaintes de nature administrative. Conformément à la ***Loi***, les enquêtes sont menées de manière confidentielle et les renseignements seront uniquement divulgués s'ils servent à l'enquête. Tous les dossiers du Bureau de l'Ombudsman sont donc confidentiels.

L'Ombudsman et son personnel étudient les plaintes portées contre les ministères du gouvernement provincial, les districts scolaires, les corporations hospitalières, les municipalités, les organismes de la Couronne et les autres organismes relevant du gouvernement provincial, dont les commissions, conseils et corporations que définit la ***Loi sur l'Ombudsman***.

L'Ombudsman et son personnel **n**'ont **pas** le pouvoir de faire enquête sur les plaintes ayant trait à ce qui suit :

- le gouvernement fédéral
- les affaires de nature criminelle
- les entreprises privées et les particuliers
- les juges ni les fonctions de toute cour
- les délibérations et les travaux du Conseil exécutif ou de tout comité de ce Conseil

# PLAINTES DÉPOSÉES EN VERTU DE LA *LOI SUR L'OMBUDSMAN*

## Accès

Le Bureau de l'Ombudsman est accessible à chaque personne au Nouveau-Brunswick. Quiconque estime avoir un problème avec un organisme du gouvernement provincial peut s'adresser au Bureau dans l'une ou l'autre langue officielle.

Le Bureau de l'Ombudsman reçoit les plaintes par différents moyens. Mentionnons le courrier, le téléphone, le télécopieur, le courriel, ainsi que par la voie d'une entrevue personnelle au bureau ou dans la collectivité du client. Le Bureau accepte les plaintes verbales et écrites.

## Plaintes

L'Ombudsman fait enquête sur une très grande diversité de plaintes portées contre les ministères, les municipalités, les districts scolaires, les hôpitaux, les organismes de la Couronne et les autres organismes relevant du gouvernement provincial que définit la ***Loi sur l'Ombudsman***.

Selon la nature de la plainte, le Bureau peut parfois en arriver à un règlement par voie informelle. Après avoir reçu les détails de la plainte du client, le Bureau communique avec le ministère ou l'organisme en cause pour obtenir plus de renseignements au sujet des circonstances ayant donné lieu à la plainte. Parfois, la plainte est réglée de cette manière. Toutefois, lorsqu'il n'est pas possible d'en arriver à un règlement rapide et qu'une plainte est du ressort de la ***Loi sur l'Ombudsman***, on mène une enquête approfondie et impartiale.

## Enquête

Conformément à la ***Loi sur l'Ombudsman***, le Bureau mène des enquêtes indépendantes et impartiales sur les plaintes, déposées par des particuliers, ayant trait à des questions administratives.

Durant une enquête, le personnel du Bureau de l'Ombudsman peut être tenu de faire une analyse critique et d'examiner les politiques, les modalités, les lois, la jurisprudence et les dossiers du gouvernement. Il obtient également des

renseignements des représentants par voie de réunions ou de correspondance. En plus de recueillir de l'information des clients par des entrevues et de la correspondance, les enquêteurs peuvent obtenir d'autres renseignements en rencontrant les clients sur place, à la grandeur de la province.

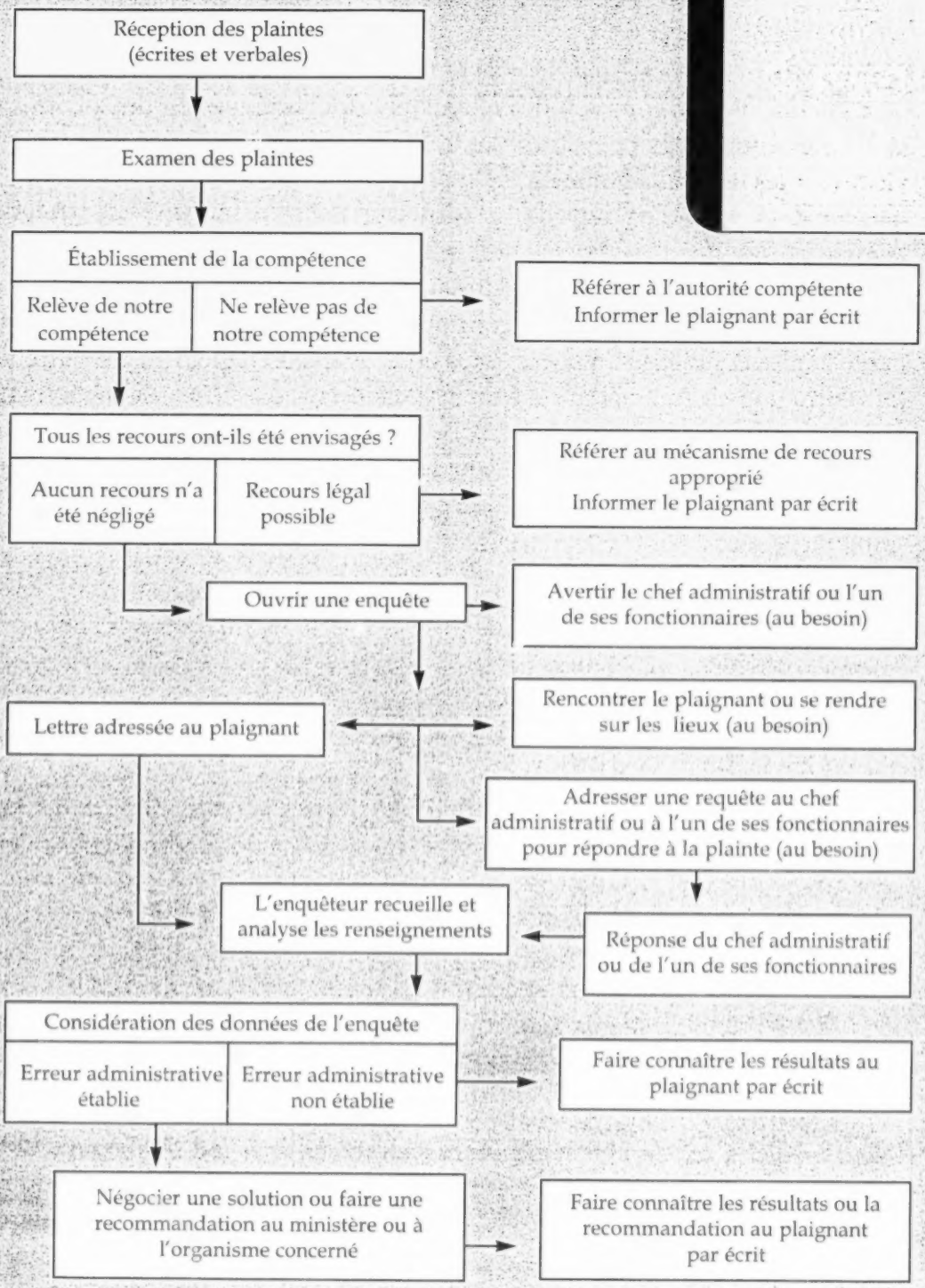
À partir des renseignements recueillis durant l'enquête, le Bureau de l'Ombudsman tire ses propres conclusions. Si, à l'issue de l'enquête, les conclusions viennent corroborer les circonstances ayant mené au dépôt de la plainte par le client, l'Ombudsman cherchera à en arriver à un règlement ou, autrement, formulera une recommandation aux fins de mesure corrective. L'Ombudsman ne peut pas exiger une intervention du gouvernement, mais par la négociation, il a réussi à obtenir d'excellents résultats. Lorsque les preuves ne suffisent pas pour établir le bien-fondé de la plainte, on cesse d'enquêter, et le client est avisé des résultats par écrit.

## Communication de renseignements et renvois

Lorsqu'une plainte n'est pas de son ressort, le Bureau de l'Ombudsman fournit des renseignements et, s'il y a lieu, dirige les personnes vers les autres mécanismes de dépôt de plaintes ou recours possibles.

Le graphique d'acheminement qui suit montre la façon habituelle dont le Bureau de l'Ombudsman traite les plaintes écrites et verbales. Des exceptions peuvent se produire à la discrétion et à la demande de l'Ombudsman.

# MÉTHODE POUR TRAITER LES PLAINTES


Réception des plaintes (écrites et verbales)
Examen des plaintes
Établissement de la compétence
Relève de notre compétence
Ne relève pas de notre compétence
Référer à l'autorité compétente
Informer le plaignant par écrit
Tous les recours ont-ils été envisagés ?
Aucun recours n'a été négligé
Recours légal possible
Référer au mécanisme de recours approprié
Informer le plaignant par écrit
Ouvrir une enquête
Avertir le chef administratif ou l'un de ses fonctionnaires (au besoin)
Lettre adressée au plaignant
Rencontrer le plaignant ou se rendre sur les lieux (au besoin)
Adresser une requête au chef administratif ou à l'un de ses fonctionnaires pour répondre à la plainte (au besoin)
L'enquêteur recueille et analyse les renseignements
Réponse du chef administratif ou de l'un de ses fonctionnaires
Considération des données de l'enquête
Erreur administrative établie
Erreur administrative non établie
Faire connaître les résultats au plaignant par écrit
Négocier une solution ou faire une recommandation au ministère ou à l'organisme concerné
Faire connaître les résultats ou la recommandation au plaignant par écrit

*Cet organigramme illustre les démarches habituelles effectuées par le bureau de l'Ombudsman à la suite des plaintes écrites ou verbales. Des exceptions peuvent se produire si l'Ombudsman les juge utiles.*

# APPELS ET PLAINTES DÉPOSÉS EN VERTU DE LA *LOI SUR LA FONCTION PUBLIQUE*

En vertu de la ***Loi sur la Fonction publique***, les employés peuvent soumettre leurs appels au Bureau de l'Ombudsman concernant des nominations à des postes de la fonction publique de candidats de l'intérieur ou de l'extérieur de la fonction publique. De même, les candidats non retenus à des concours publics qui n'ont pas qualité d'employé peuvent déposer une plainte auprès du Bureau ayant rapport aux résultats du concours.

## Appels

La procédure d'appel en vertu de l'article 32 de la ***Loi sur la Fonction publique*** vise essentiellement à veiller à ce que le principe de sélection au mérite soit respecté dans la procédure de sélection de candidats provenant de la fonction publique ou de l'extérieur de celle-ci.

La procédure d'appel fait partie intégrante du mécanisme de dotation en personnel et elle permet aux employés de demander une évaluation indépendante et impartiale des nominations.

Les employés peuvent soumettre directement à l'Ombudsman leur avis d'appel concernant une nomination. Ils peuvent aussi demander d'abord au secrétaire du Conseil de gestion ou à son délégué de leur indiquer les raisons pour lesquelles ils n'ont pas été nommés ou de leur fournir les renseignements qui les aideraient à établir, s'il y a lieu, d'en appeler de la décision.

La ***Loi*** prévoit des délais précis pour le dépôt d'un appel, l'audition et la formulation d'une décision. L'appel n'offre qu'une alternative; il peut être accueilli ou rejeté. Lorsqu'un appel est accueilli, l'Ombudsman refuse ou révoque la nomination en cause.

## Plaintes

Le mécanisme de dépôt de plaintes en vertu de l'article 33 de la ***Loi sur la Fonction publique*** a pour but d'assurer le respect du principe du mérite dans les nominations par voie de concours. Il permet au candidat non retenu qui n'a pas la qualité d'employé de demander un examen impartial des circonstances qui l'ont incité à déposer une plainte. Les dispositions relatives aux enquêtes et aux plaintes en vertu de la ***Loi*** servent également à rendre la procédure d'embauche plus transparente.

Avant de déposer une plainte auprès de l'Ombudsman, les candidats non retenus doivent, en vertu de la ***Loi,*** demander officiellement au secrétaire du Conseil de gestion ou à son délégué de leur exposer les raisons pour lesquelles ils n'ont pas été nommés. S'ils ne sont pas satisfaits des motifs invoqués, ils peuvent déposer une plainte écrite auprès de l'Ombudsman dans le délai prescrit par la ***Loi***.

L'Ombudsman n'a pas le pouvoir de révoquer une nomination à la suite de ce processus, même s'il conclut que le principe du mérite n'a pas été respecté. Cependant, suivant ses conclusions, il peut soumettre des recommandations au secrétaire du Conseil de gestion.

# RENVOIS EN VERTU DE LA *LOI SUR LE DROIT À L'INFORMATION*

En vertu de la ***Loi sur le droit à l'information,*** une personne peut adresser au ministre compétent, au sens de la ***Loi***, une demande d'accès à des informations contenues dans un ou plusieurs documents. Lorsque le ministre ne fournit pas l'information demandée ou n'est pas en mesure de le faire, le requérant peut recourir aux services de l'Ombudsman ou à un juge de la Cour du Banc de la Reine.

Lorsque le Bureau est saisi d'une demande d'information, l'Ombudsman est tenu, en vertu de la ***Loi sur le droit à l'information***, d'examiner l'affaire qui lui a été soumise dans les 30 jours suivants la réception de la demande de recours.

La ***Loi*** autorise l'Ombudsman à examiner l'information que le ministre a refusé de communiquer, si celle-ci existe, et cette consultation doit être menée à titre confidentiel.

Pour déterminer si l'information devrait être divulguée, l'Ombudsman examine l'information sur les lieux. Selon la nature des informations sollicitées, il peut s'agir d'examiner un document ou un dossier uniquement ou une série de documents ou des boîtes de dossiers.

Si l'information que sollicite un client est contenue dans un document, l'Ombudsman peut examiner des documents autres que des documents sur papier, puisque au sens de la ***Loi sur le droit à l'information,*** un document comprend « *toute information, quelle que soit la manière dont elle est consignée ou conservée, que ce soit sous une forme imprimée, sur film, au moyen de système électronique, ou autrement.* »

À l'issue de l'enquête, si l'Ombudsman détermine que l'information sollicitée n'est pas une exception à l'information pour laquelle le droit à l'information est suspendu en vertu de la ***Loi sur le droit à l'information***, il recommande au ministre de la divulguer conformément à la ***Loi.***

Le droit conféré par la ***Loi*** est suspendu pour la communication d'informations figurant dans la liste d'exceptions énumérées à l'article 6 de la ***Loi***.

# PLAINTES DÉPOSÉES EN VERTU DE LA *LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS*

Le Bureau de l'Ombudsman est un organisme indépendant qui a la responsabilité de faire enquête sur des plaintes concernant la protection des renseignements personnels détenus par les ministères et les organismes gouvernementaux.

Au Nouveau-Brunswick, la protection de la vie privée a fait l'objet de mesures législatives qui se sont traduites par l'entrée en vigueur du **Code de protection des renseignements personnels** en décembre 1994.

Même si le **Code de protection des renseignements personnels** encadre les pratiques de gestion de l'information, l'Ombudsman a recommandé au gouvernement qu'il adopte, dans les plus brefs délais, une Loi sur la protection de la vie privée ou une Loi sur la protection des renseignements personnels qui assurerait une meilleure protection de la vie privée.

La ***Loi sur la protection des renseignements personnels*** a été proclamée le 1er avril 2001. Celle-ci vise à réglementer la collecte, la confidentialité, la correction, la divulgation, la conservation et l'utilisation de renseignements personnels. La ***Loi*** s'applique aux organismes publics déterminés en vertu de la ***Loi sur le droit à l'information*** et à tout autre organisme public qui peut être désigné par règlement. Dans la ***Loi***, l'Ombudsman se voit confier la responsabilité d'enquêter sur des plaintes relatives à des infractions à la ***Loi***.

Alors que le Bureau de l'Ombudsman a la responsabilité de faire enquête sur les plaintes déposées en vertu de la ***Loi sur la protection des renseignements personnels***, il revient aux ministères et aux organismes gouvernementaux d'assurer que la gestion des renseignements personnels est conforme aux dispositions de la ***Loi***.

# ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS

Le paragraphe 13(4) de la ***Loi sur l'Ombudsman*** établit que tout détenu a le droit d'envoyer une lettre au Bureau de l'Ombudsman sans qu'elle soit ouverte, de façon à ce qu'il puisse demander au Bureau de faire enquête sur les plaintes portant sur des **questions d'ordre administratif**.

Au moment de son incarcération dans l'un des établissements correctionnels, le détenu reçoit un manuel l'informant que le Bureau de l'Ombudsman enquête sur les plaintes des détenus qui considèrent avoir été traités injustement. De plus, les établissements ont reçu des affiches faisant connaître aux détenus leur droit d'adresser leurs plaintes au Bureau de l'Ombudsman.

Même s'il a reçu des demandes de renseignements et des plaintes sur une vaste gamme de questions, le Bureau ne peut faire enquête, en vertu de l'article 12 de la ***Loi sur l'Ombudsman***, que sur les plaintes « ***portant sur les questions d'ordre administratif*** » et non sur les questions d'ordre criminel.

Comme les statistiques sur les plaintes et les demandes de renseignements reçues en 2001/2002 l'indiquent, la majorité de celles-ci ont trait à des questions sur lesquelles le Bureau peut faire enquête. Toutefois, il y a lieu de noter que 2 plaintes étaient d'**ordre criminel**, car elles portaient, par exemple, sur des agressions. Les plaintes de ce genre doivent faire l'objet d'une enquête policière. Dans ces circonstances, le Bureau en avise immédiatement le ministère de la Sécurité publique par télécopieur. Il vérifie ensuite auprès de ce ministère pour déterminer si la police a été informée de la plainte.

Dans d'autres cas où la demande de renseignements ou la plainte ne relève pas de la ***Loi sur l'Ombudsman***, les personnes sont avisées qu'elles doivent s'adresser à l'organisme approprié comme la Commission des libérations conditionnelles ou le Barreau (Aide juridique).

Étant donné que les détenus ayant déposé les plaintes demeurent sous la responsabilité du gouvernement du Nouveau-Brunswick, chaque plainte relevant du Bureau fait l'objet d'une enquête dans les meilleurs délais.

Habituellement, il faut porter la question à l'attention du ministère de la Sécurité publique afin que celui-ci puisse se faire entendre également.

Après avoir reçu les renseignements des deux parties et avoir effectué les rapports d'enquête nécessaires, le Bureau met fin à l'enquête et le détenu est avisé des résultats.

Durant la période visée par ce rapport, le personnel du Bureau de l'Ombudsman s'est présenté, à sept occasions, à des établissements correctionnels provinciaux pour faire enquête sur des plaintes déposées par des détenus. Il a discuté de cas précis, ainsi que de directives et de modalités générales avec les représentants des établissements.

# INDICATEURS DE RENDEMENT

Le Bureau de l'Ombudsman utilise un certain nombre d'indicateurs, lesquels sont énumérés ci-dessous, pour mesurer son rendement en ce qui a trait à la prestation des divers services prévus par la loi. Les indicateurs choisis permettront au Bureau de l'Ombudsman d'évaluer les progrès qu'il réalise au fil des ans. En effet, les mesures sont plus révélatrices si on les examine continuellement sur plusieurs années. De plus, le Bureau passera en revue les indicateurs choisis et les modifiera au besoin ou il en adoptera d'autres, le cas échéant. Le nouveau système informatisé de suivi des plaintes, que le Bureau espère mettre en place l'année prochaine, fournira des données supplémentaires. Ainsi, il est possible que d'autres indicateurs de rendement soient élaborés.

*Indicateur -* *Le Bureau de l'Ombudsman a une mission et des objectifs qui sont communiqués au public.*

*Résultat -* *La mission et les objectifs du Bureau de l'Ombudsman sont communiqués au public grâce à des initiatives de sensibilisation et d'orientation entreprises par l'Ombudsman et son personnel et ils sont publiés dans le rapport annuel.*

Bon nombre de facteurs peuvent influer sur le délai qu'il faut pour mener à bien une enquête. La durée nécessaire peut aller de seulement quelques jours à plus d'un an. Au cours de la période visée par le présent rapport, l'achèvement de 4% des enquêtes a pris plus d'un an. Parmi les facteurs déterminants mentionnons la quantité d'information fournie par le client ou l'organisme gouvernemental, le nombre d'enjeux faisant l'objet de la plainte et la complexité de ces enjeux, les ressources disponibles et l'accessibilité des représentants des ministères. Néanmoins, le Bureau s'est fixé des cibles concernant l'achèvement des enquêtes qui correspondent à la majorité des plaintes.

*Indicateur -* *Le pourcentage des dossiers de plaintes classés dans les 30 jours civils qui suivent la date à laquelle la plainte a été déposée.*

*Cible -* *60%*

*Résultat -* *Un examen détaillé des plaintes traitées au cours de la période en question révèle que 57% des dossiers ont été classés dans un délai de 30 jours civils.*

*Indicateur -* *Le pourcentage des dossiers de plaintes classés dans les 90 jours civils qui suivent la date à laquelle la plainte a été déposée.*

*Cible -* *80%*

*Résultat -* *L'analyse des plaintes traitées au cours de cette période indique que 84% des dossiers ont été classés dans un délai de 90 jours civils.*

Comme il est précisé ailleurs dans le présent rapport, bon nombre des personnes qui communiquent avec le personnel du Bureau ont des plaintes et des préoccupations qui ne relèvent pas de la compétence de l'Ombudsman. Dans certains cas, ce n'est qu'après avoir examiné l'affaire de plus près qu'on peut déterminer que ce n'est pas au Bureau de l'Ombudsman d'effectuer l'enquête nécessaire. Nous informons toutes les personnes qui communiquent avec nous si nous pouvons ou non enquêter sur l'affaire qu'elles ont portée à notre attention. Si l'affaire en question n'est pas de la compétence du Bureau, la plupart du temps, le personnel peut aider l'interlocuteur en lui fournissant des renseignements ou en l'adressant à l'endroit approprié pour loger sa plainte.

Le Bureau s'est fixé une cible pour ce qui est de répondre aux personnes qui entrent en contact avec le Bureau afin d'obtenir de l'aide dans les cas où la réalisation d'une enquête n'est pas de son ressort.

*Indicateur -* *Le pourcentage des demandes de renseignements et des plaintes qui ne relèvent pas du Bureau qui sont traitées dans un délai de 7 jours civils.*

*Cible -* *75%*

*Résultat -* *L'analyse des demandes de renseignements et des plaintes qui ne relèvent pas du Bureau montre que 71% d'entre elles ont été traitées dans un délai de 7 jours civils.*

Au cours des quelques dernières années, le Bureau de l'Ombudsman a fait de sérieux efforts pour réduire le délai d'exécution des enquêtes et, du même coup,

le nombre des dossiers de plaintes qui sont « reportés » d'une année à une autre. Ainsi, au cours des cinq dernières années, il a réussi à faire diminuer le nombre des dossiers « reportés » d'environ 71%.

Le Bureau s'est fixé une cible en ce qui a trait au nombre de plaintes qui sont « reportées » et qui sont sous enquête à la fin de l'année.

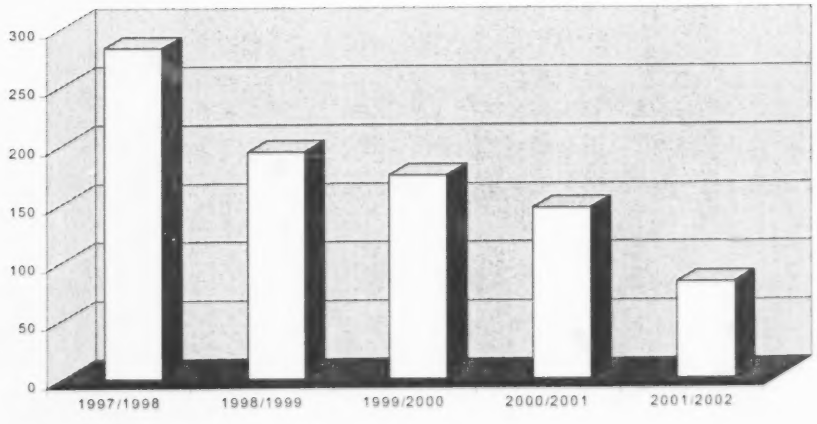
*Indicateur -* *Le pourcentage des plaintes faisant l'objet d'une enquête à la fin de l'année.*

*Cible -* *8,5% des plaintes qui sont déposées auprès du Bureau au cours de l'année.*

*Résultat -* *L'analyse des renseignements contenus dans les rapports annuels du Bureau révèle que le pourcentage des plaintes qui faisait l'objet d'une enquête à la fin de l'année se présente comme suit :*

| ANNÉE | PLAINTES FAISANT L'OBJET D'UNE ENQUÊTE À LA FIN DE L'ANNÉE |
|---|---|
| 1997-1998 | 13,7 % |
| 1998-1999 | 10,7 % |
| 1999-2000 | 11,5 % |
| 2000-2001 | 11,7 % |
| 2001-2002 | 8,6 % |

**PLAINTES FAISANT L'OBJET D'UNE ENQUÊTE À LA FIN DE L'ANNÉE**



79-44

M121

IMPORTANT NOTE CONCERNING THE FOLLOWING PAGES

THE PAGES WHICH FOLLOW HAVE BEEN FILMED TWICE IN ORDER TO OBTAIN THE BEST REPRODUCTIVE QUALITY

USERS SHOULD CONSULT ALL THE PAGES REPRODUCED ON THE FICHE IN ORDER TO OBTAIN A COMPLETE READING OF THE TEXT.

---

REMARQUE IMPORTANTE CONCERNANT LES PAGES QUI SUIVENT

LES PAGES SUIVANTES ONT ÉTÉ REPRODUITES EN DOUBLE AFIN D'AMÉLIORER LA QUALITÉ DE REPRODUCTION

LES UTILISATEURS DOIVENT CONSULTER TOUTES LES PAGES REPRODUITES SUR LA FICHE AFIN D'OBTENIR LA LECTURE DU TEXTE INTÉGRAL

Micromedia
ProQuest

20 Victoria Street
Toronto, Ontario M5C 2N8
Tel.: (416) 362-5211
Toll Free: 1-800-387-2689
Fax: (416) 362-6161
Email: info@micromedia.on.ca

# INFORMATIONS FINANCIÈRES

Le tableau qui suit contient les dépenses réelles et les affectations budgétaires par code primaire pour 2000/2001 et pour 2001/2002. À titre comparatif, le tableau comprend également le budget approuvé de 2002/2003.

Les frais de personnel continuent de représenter environ 85% de notre budget et ils ont été sous-utilisés de 14 100$ pour l'exercice terminé le 31 mars 2002. Le montant sous-utilisé était surtout dû à un roulement de personnel. La portion du budget alloué aux autres services a été sous-utilisée de 2 300$.

Les fournitures et approvisionnements et les biens et matériel ont dépassé le budget de 1 500$ et de 8 100$ respectivement. Le bureau a utilisé une partie des économies réalisées en frais de personnel pour soutenir des coûts additionnels en matériel de ressources et en matériel informatique.

| | 2002/2003 | 2001/2002 | | 2000/2001 | |
|---|---|---|---|---|---|
| | **Budget** | **Budget** | **Montants réels** | **Budget** | **Montants réels** |
| Frais de personnel | 520.7 | 520.7 | 506.6 | 520.7 | 496.8 |
| Autres Services | 58.1 | 58.1 | 55.8 | 58.1 | 58.5 |
| Fournitures et Approvisionnements | 8.0 | 7.0 | 8.5 | 2.9 | 11.1 |
| Biens et matériel | 38.2 | 15.2 | 23.3 | 10.3 | 18.6 |
| | 625.0 | 601.0 | 594.2 | 592.0 | 585.0 |

Dépenses réelles et affectations budgétaires (en milliers de dollars)

# TABLEAU STATISTIQUE 2001/2002

## RÉSULTATS DES PLAINTES REÇUES EN 2001/2002 ET ENQUÊTES REPORTÉES DE 2000/2001

| Ministères / organismes / Lois | Total | Résolu | Partiellement résolu/ Information donnée/ Référence fournie | Absence de preuves | Abandonné par le client/ l'Ombudsman | À l'étude à la fin de l'année |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Agriculture, Pêches et Aquaculture | 9 | 3 | 3 | 3 | - | - |
| Entreprises Nouveau-Brunswick | 1 | - | 1 | - | - | - |
| *Loi sur la Fonction publique* | 42 | 4 | 1 | 16 | 13 | 8 |
| Éducation | 49 | 8 | 19 | 13 | 6 | 3 |
| Environnement et Gouvernements locaux | 40 | 9 | 14 | 3 | 10 | 4 |
| Finances | 8 | 1 | 4 | 2 | - | 1 |
| Services familiaux et communautaires | 240 | 36 | 108 | 55 | 29 | 12 |
| Santé et Mieux-être | 50 | 14 | 23 | 5 | 2 | 6 |
| Justice | 21 | 2 | 9 | 9 | - | 1 |
| Ressources naturelles et Énergie | 12 | 4 | 6 | 1 | 1 | - |
| Société des alcools du N.-B. | 1 | - | 1 | - | - | - |
| Société d'énergie du N.-B. | 30 | 13 | 9 | 8 | - | - |
| Langues officielles | 6 | 3 | 1 | 1 | - | 1 |
| *Loi sur la protection des renseignements personnels* | 3 | - | 3 | - | - | - |
| Sécurité publique | 325 | 40 | 74 | 118 | 64 | 29 |
| *Loi sur le droit à l'information* | 7 | 1 | - | 3 | 3 | - |
| Services Nouveau-Brunswick | 4 | - | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Approvisionnement et Services | - | - | - | - | - | - |
| Formation et Développement de l'emploi | 22 | 1 | 8 | 8 | 3 | 2 |
| Transports | 28 | 11 | 10 | 4 | - | 3 |
| Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail | 57 | 5 | 29 | 11 | 1 | 11 |
| **Total** | **955*** | **155** | **324** | **261** | **133** | **82** |

*Ce nombre comprend 146 enquêtes reportées de l'année précédente.

# INFORMATIONS FINANCIÈRES

Le tableau qui suit contient les dépenses réelles et les affectations budgétaires par code primaire pour 2000/2001 et pour 2001/2002. À titre comparatif, le tableau comprend également le budget approuvé de 2002/2003.

Les frais de personnel continuent de représenter environ 85% de notre budget et ils ont été sous-utilisés de 14 100$ pour l'exercice terminé le 31 mars 2002. Le montant sous-utilisé était surtout dû à un roulement de personnel. La portion du budget alloué aux autres services a été sous-utilisée de 2 300$.

Les fournitures et approvisionnements et les biens et matériel ont dépassé le budget de 1 500$ et de 8 100$ respectivement. Le bureau a utilisé une partie des économies réalisées en frais de personnel pour soutenir des coûts additionnels en matériel de ressources et en matériel informatique.

| | 2002/2003 | 2001/2002 | | 2000/2001 | |
|---|---|---|---|---|---|
| | **Budget** | **Budget** | **Montants réels** | **Budget** | **Montants réels** |
| Frais de personnel | 520.7 | 520.7 | 506.6 | 520.7 | 496.8 |
| Autres Services | 58.1 | 58.1 | 55.8 | 58.1 | 58.5 |
| Fournitures et Approvisionnements | 8.0 | 7.0 | 8.5 | 2.9 | 11.1 |
| Biens et matériel | 38.2 | 15.2 | 23.3 | 10.3 | 18.6 |
| | 625.0 | 601.0 | 594.2 | 592.0 | 585.0 |

Dépenses réelles et affectations budgétaires (en milliers de dollars)

# TABLEAU STATISTIQUE 2001/2002

## RÉSULTATS DES PLAINTES REÇUES EN 2001/2002 ET ENQUÊTES REPORTÉES DE 2000/2001

| Ministères / organismes / Lois | Total | Résolu | Partiellement résolu/ Information donnée/ Référence fournie | Absence de preuves | Abandonné par le client/ l'Ombudsman | À l'étude à la fin de l'année |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Agriculture, Pêches et Aquaculture | 9 | 3 | 3 | 3 | - | - |
| Entreprises Nouveau-Brunswick | 1 | - | 1 | - | - | - |
| *Loi sur la Fonction publique* | 42 | 4 | 1 | 16 | 13 | 8 |
| Éducation | 49 | 8 | 19 | 13 | 6 | 3 |
| Environnement et Gouvernements locaux | 40 | 9 | 14 | 3 | 10 | 4 |
| Finances | 8 | 1 | 4 | 2 | - | 1 |
| Services familiaux et communautaires | 240 | 36 | 108 | 55 | 29 | 12 |
| Santé et Mieux-être | 50 | 14 | 23 | 5 | 2 | 6 |
| Justice | 21 | 2 | 9 | 9 | - | 1 |
| Ressources naturelles et Énergie | 12 | 4 | 6 | 1 | 1 | - |
| Société des alcools du N.-B. | 1 | - | 1 | - | - | - |
| Société d'énergie du N.-B. | 30 | 13 | 9 | 8 | - | - |
| Langues officielles | 6 | 3 | 1 | 1 | - | 1 |
| *Loi sur la protection des renseignements personnels* | 3 | - | 3 | - | - | - |
| Sécurité publique | 325 | 40 | 74 | 118 | 64 | 29 |
| *Loi sur le droit à l'information* | 7 | 1 | - | 3 | 3 | - |
| Services Nouveau-Brunswick | 4 | - | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Approvisionnement et Services | - | - | - | - | - | - |
| Formation et Développement de l'emploi | 22 | 1 | 8 | 8 | 3 | 2 |
| Transports | 28 | 11 | 10 | 4 | - | 3 |
| Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail | 57 | 5 | 29 | 11 | 1 | 11 |
| **Total** | **955*** | **155** | **324** | **261** | **133** | **82** |

*Ce nombre comprend 146 enquêtes reportées de l'année précédente.

# GENRES DE PLAINTES PAR MINISTÈRE

Les tableaux ci-dessous font état du nombre et du genre de plaintes qui ont fait l'objet d'une enquête durant l'année 2001/2002. En raison des dispositions relatives à la confidentialité de la ***Loi sur l'Ombudsman***, les tableaux portent seulement sur les ministères ayant reçu plus de 15 plaintes.

## Éducation

| | 2001/2002 | 2000/2001 |
|---|---|---|
| Transports | 10 | 3 |
| Prêts étudiants | 7 | 7 |
| Plaintes portant sur le personnel | 7 | 5 |
| Administration | 6 | 7 |
| Plaintes reliées à l'emploi | 3 | 14 |
| Suspensions | 3 | 4 |
| Programme d'études et tests | 3 | 1 |
| Enfants à besoins spéciaux | 2 | 3 |
| Transfert d'élève | 2 | 1 |
| Processus d'appel | - | 1 |
| Programme d'immersion en français | - | 1 |
| Éducation à la maison | - | 1 |
| Culture et Patrimoine | - | 1 |
| Total | **43** | **49** |

## Environnement et Gouvernements Locaux

| | 2001/2002 | 2000/2001 |
|---|---|---|
| Administration | 7 | 5 |
| Eau et égouts | 6 | 7 |
| Arrêtés municipaux | 4 | 10 |
| Chemins et rues | 4 | 4 |
| Litiges au sujet des biens | 4 | 2 |
| Zonage | 4 | - |
| Permis et licenses | 2 | 5 |
| Plaintes reliées à l'emploi | 2 | 3 |
| Lieux inesthétiques | 1 | 2 |
| Expropriation | 1 | 2 |
| Pollution | 1 | 2 |
| Plaintes portant sur le personnel | - | 4 |
| Plaintes relatives aux services | - | 3 |
| Autres | - | 1 |
| Total | **36** | **50** |

## Services Familiaux et Communautaires

| | 2001/2002 | 2000/2001 |
|---|---|---|
| Prestations d'aide au revenu | | |
| Supression ou réduction | 24 | 31 |
| Refus | 23 | 19 |
| Remboursements | 12 | 7 |
| Retards | 10 | 6 |
| Montants ou calculs | 8 | 21 |
| Critères d'admissibilité | 6 | 4 |
| Besoins à long terme | 6 | 14 |
| Total Partiel..... | 89 | 102 |
| | | |
| Unités de logement | | |
| Transferts | 10 | 4 |
| Réparations | 10 | 16 |
| Évictions | 9 | 9 |
| Disponibilité | 7 | 22 |
| Inspections | 4 | - |
| Droits des locataires | - | 4 |
| Total Partiel..... | 40 | 55 |
| | | |
| Plaintes portant sur le personnel | 25 | 21 |
| Prestations spéciales | 14 | 7 |
| Cartes d'assistance médicale | 12 | 10 |
| Administration | 11 | 17 |
| Commission d'appel | 9 | 8 |
| Services de protection | 8 | 14 |
| Questions médicales | 4 | 15 |
| Prêts et subventions au logement | 4 | 9 |
| Adoptions | 4 | 5 |
| Appareils ménagers/meubles | 3 | 6 |
| Formation et programmes de travail | 2 | 8 |
| Supplément au chauffage | 2 | 6 |
| Plaintes reliées à l'emploi | 1 | 1 |
| | | |
| Total | **228** | **284** |

## Santé et Mieux-Être

| | 2001/2002 | 2000/2001 |
|---|---|---|
| Santé mentale | 16 | 14 |
| Corporations hospitalières | 4 | 11 |
| Plaintes portant sur le personnel | 4 | 6 |
| Permis et licences | 3 | 5 |
| Services de placement | 3 | 4 |
| Programmes relatifs aux besoins spéciaux | 3 | - |
| Plaintes reliées à l'emploi | 2 | 4 |
| Assurance-maladie | 2 | 7 |
| Administration | 2 | 5 |
| Statistiques de l'état civil | 2 | 3 |
| Santé publique | 1 | 1 |
| Services – traitement des dépendances | 1 | 4 |
| Adoptions | 1 | - |
| Services ambulanciers | - | 4 |
| Services d'auxiliaire familiale | - | 3 |
| Total | **44** | **71** |

## Justice

| | 2001/2002 | 2000/2001 |
|---|---|---|
| Plaintes portant sur le personnel | 7 | 6 |
| Médiateur des loyers et Services à la consommation | 6 | 7 |
| Assurances | 5 | 2 |
| Administration | 2 | 5 |
| Pensions alimentaires et ordonnances | - | 3 |
| Affaires corporatives | - | 1 |
| Administration des valeurs mobilières | - | 1 |
| Total | **20** | **25** |

## Société d'énergie du Nouveau-Brunswick

| | 2001/2002 | 2000/2001 |
|---|---|---|
| Plaintes relatives aux services | 14 | 25 |
| Calendrier des paiements | 7 | 14 |
| Facturation et calculs | 4 | 19 |
| Administration | 2 | 5 |
| Dépôts de garantie | 2 | 1 |
| Demandes en dommages-intérêts | 1 | 4 |
| Plaintes portant sur le personnel | - | 1 |
| Autres | - | 1 |
| Total | **30** | **70** |

## Sécurité Publique

| | 2001/2002 | 2000/2001 |
|---|---|---|
| Permis et licenses | 9 | - |
| Plaintes reliées à l'emploi | 7 | - |
| Plaintes portant sur le personnel | 4 | - |
| Administration | 1 | - |
| Services des coroners | 1 | - |
| Mesures d'urgence | 1 | - |
| Autres | 1 | - |
| Total | **24** | **12** |

## Formation et Développement de l'Emploi

| | 2001/2002 | 2000/2001 |
|---|---|---|
| Procédures relatives aux droits de la personne | 13 | 8 |
| Administration | 2 | 5 |
| Collèges communautaires – programmes | 2 | 1 |
| Plaintes reliées à l'emploi | 1 | 4 |
| Plaintes portant sur le personnel | 1 | 3 |
| Collèges communautaires - évaluation | 1 | 1 |
| Collèges communautaires – procédures d'admission | - | 2 |
| Total | **20** | **24** |

## Transports

| | 2001/2002 | 2000/2001 |
|---|---|---|
| Entretien des chemins et des ponts | 11 | 4 |
| Plaintes reliées à l'emploi | 3 | 9 |
| Accès et droit de passage | 3 | 3 |
| Plaintes portant sur le personnel | 2 | 4 |
| Administration | 2 | 8 |
| Problèmes de propriété | 1 | 3 |
| Demandes en dommages-intérêts | 1 | 3 |
| Permis et licences | 1 | - |
| Procédures d'expropriation | - | 3 |
| Total | **24** | **37** |

## Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail

| | 2001/2002 | 2000/2001 |
|---|---|---|
| Indemnisation | | |
| Suppression ou réduction | 11 | 14 |
| Montant ou calcul | 4 | 8 |
| Prestations d'invalidité de longue durée | 1 | 1 |
| Total Partiel..... | 16 | 23 |
| Plaintes portant sur le personnel | 7 | 6 |
| Tribunal d'appel | 6 | 11 |
| Demande refusée | 6 | 9 |
| Admissibilité | 4 | 1 |
| Administration | 3 | 10 |
| Paiement de services médicaux | 3 | 1 |
| Incapacité partielle permanente | 1 | - |
| Demande pour formation | - | 2 |
| Réadaptation médicale | - | 1 |
| Total | **46** | **64** |

# ÉTABLISSEMENTS CORRECTIONNELS

## Plaintes et demandes de renseignements verbales et écrites

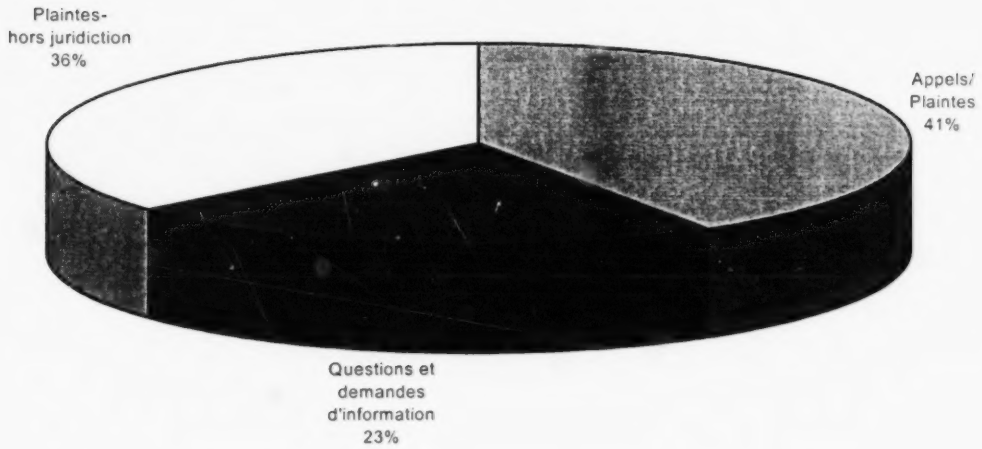
| | 2001/2002 | 2000/2001 |
|---|---|---|
| Questions de santé | | |
| Ordonnances demandées ou refusées | 36 | 26 |
| Soins dentaires | 14 | 5 |
| Demande pour voir une infirmière ou un médecin | 13 | 11 |
| Demande pour aller à l'hôpital | 10 | 7 |
| Régime alimentaire spécial | 3 | 6 |
| Lunettes, soins ophtalmologiques | 2 | 3 |
| Santé mentale | 2 | 1 |
| Appareils médicaux | 2 | 1 |
| Physiothérapie | 1 | - |
| Menace de suicide | 1 | - |
| Total Partiel..... | 84 | 60 |
| Conditions de détention | | |
| Usage du Tabac | 7 | 5 |
| Propreté | 7 | 3 |
| Nourriture | 6 | 21 |
| Vêtements et literie | 6 | 10 |
| Entretien et réparations | 5 | 2 |
| Chauffage et ventilation | 2 | - |
| Surpeuplement | - | 2 |
| Autres | 1 | 1 |
| Total Partiel..... | 34 | 44 |

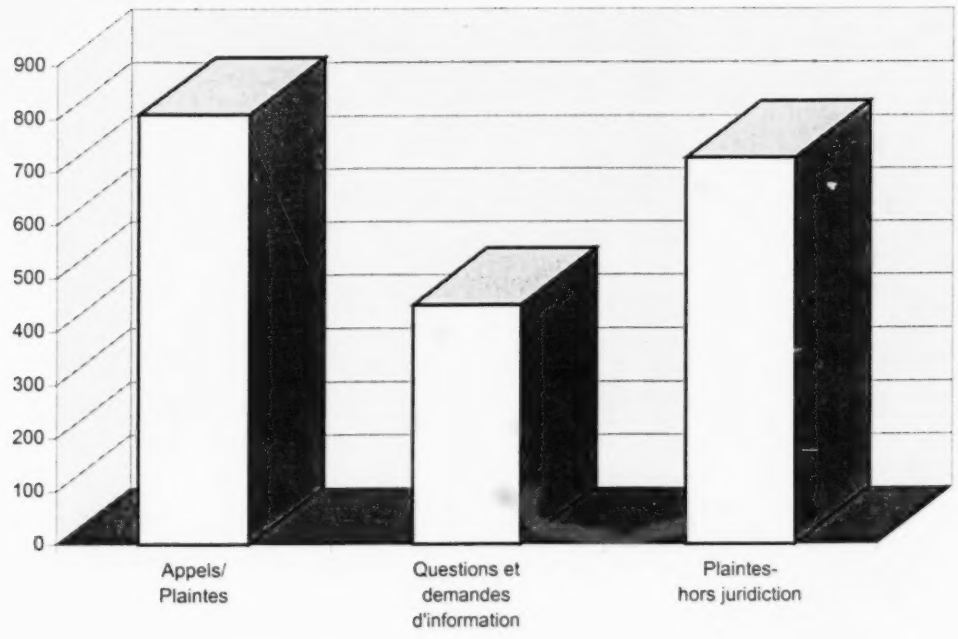
| | | |
|---|---|---|
| Classification ou transferts | 19 | 24 |
| Programme de mise en liberté provisoire | 15 | 50 |
| Biens personnels des détenus | 12 | 7 |
| Mesures disciplinaires | 11 | 8 |
| Administration | 10 | 13 |
| Demande de détention à domicile | 10 | 10 |
| Placement à l'intérieur de l'institution | 8 | 24 |
| Conduite du personnel | 8 | 3 |
| Loisirs | 8 | 13 |
| Privilèges relatifs aux programmes | 7 | 10 |
| Emploi du téléphone | 7 | 1 |
| Calcul de la peine ou de la réduction de la peine | 7 | 1 |
| Privilèges de visites | 7 | 16 |
| Correspondance | 4 | 2 |
| Requêtes pour articles refusés | 2 | 10 |
| Menacé par la présence d'autres détenus | 2 | - |
| Moyens de contention utilisés | 2 | 1 |
| Contrebande | 1 | 1 |
| Formulaires de demande | 1 | 3 |
| Ségrégation | 1 | - |
| Langues Officielles – Services | 1 | - |
| Liberté surveillée | - | 2 |
| Injures et jurons (personnel) | - | 6 |
| Abandonné par le détenu | 11 | 15 |
| Total Partiel | **272*** | **324*** |
| Demande de renseignements | 19 | 20 |
| Questions qui ne relèvent pas du Bureau | | |
| Cour | 4 | 4 |
| Aide juridique | 2 | 1 |
| Agression physique | 1 | 1 |
| Agression sexuelle | 1 | 1 |
| Libération conditionnelle | - | 2 |
| Total..... | **299** | **353** |

*Parfois les détenus se regroupent pour déposer une plainte collective. Les plaintes collectives se rapportent à des domaines d'intérêts communs tels que les conditions de détention, la nourriture, le tabagisme et les loisirs. Cette année, le Bureau a reçu 3 plaintes collectives de détenus.

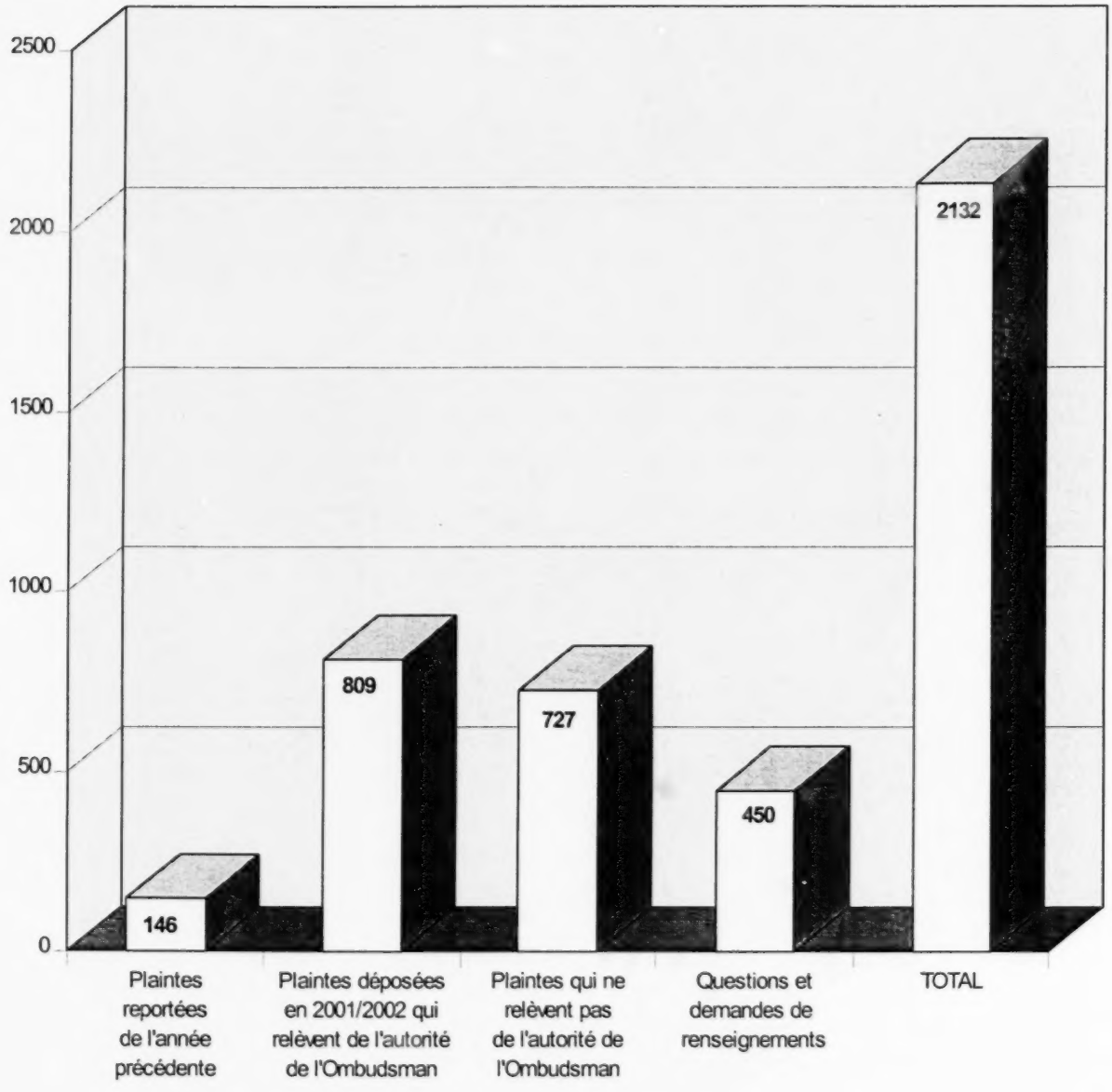
# TABLEAUX

## PLAINTES, QUESTIONS ET DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS REÇUES EN 2001/2002

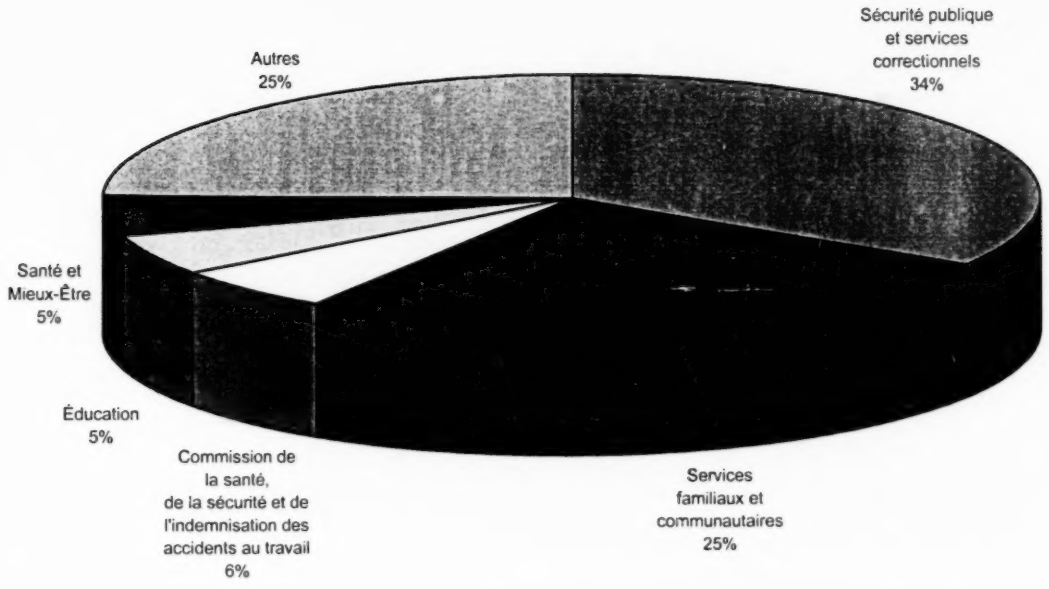


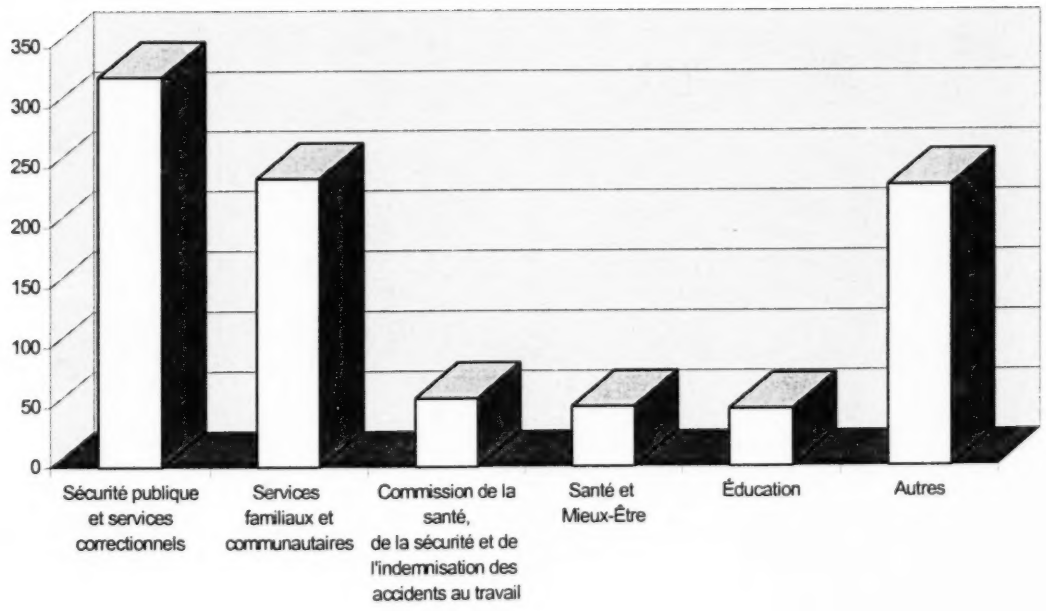



# TOTAL DES PLAINTES, DES QUESTIONS ET DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS PRÉSENTÉES AU BUREAU DE L'OMBUDSMAN EN 2001/2002

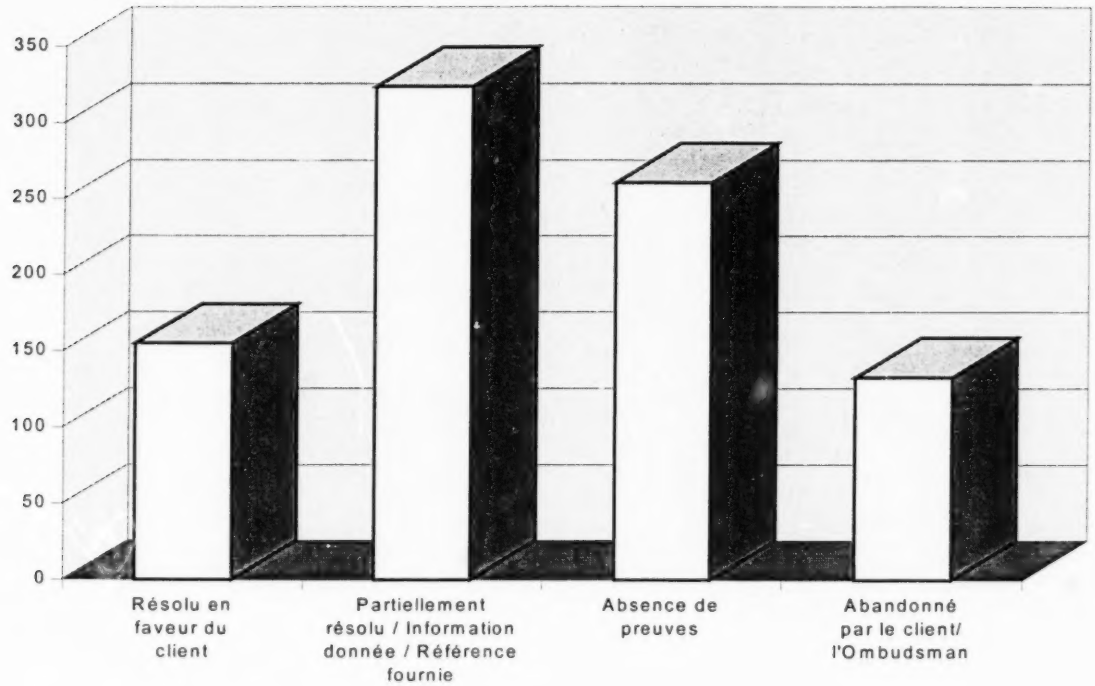


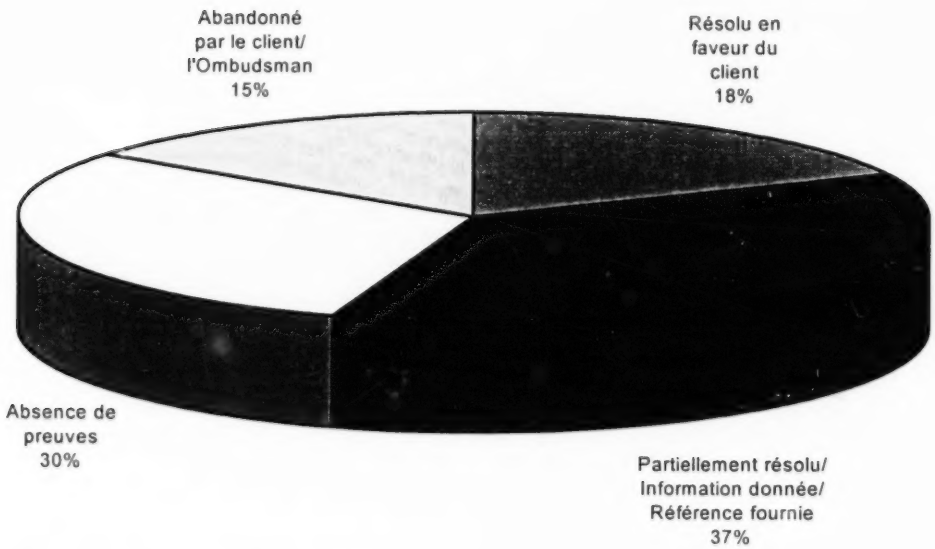
# CINQ PRINCIPAUX MOTIFS DE PLAINTES


Sécurité publique et services correctionnels 34%
Autres 25%
Santé et Mieux-Être 5%
Éducation 5%
Commission de la santé, de la sécurité et de l'indemnisation des accidents au travail 6%
Services familiaux et communautaires 25%

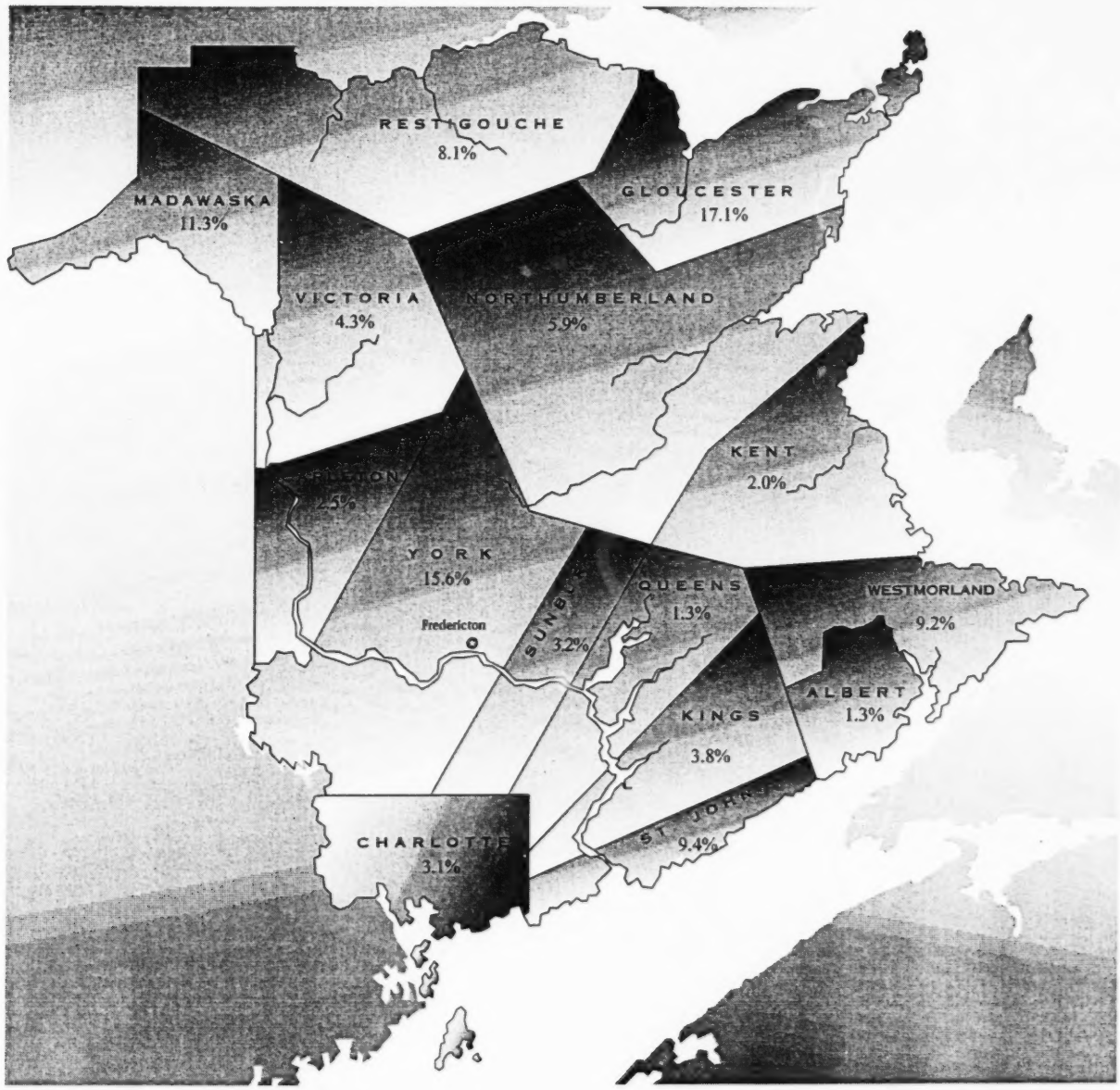


# RÉSULTAT DES PLAINTES





Abandonné par le client/ l'Ombudsman 15%
Résolu en faveur du client 18%
Absence de preuves 30%
Partiellement résolu/ Information donnée/ Référence fournie 37%

# PROVENANCE DES PLAINTES




Nota: Hors province 1.9%
Sauf les plaintes provenant d'établissements correctionnels
Source: Communications Nouveau-Brunswick

# PROVENANCE DES PLAINTES

Nota: Hors province 1.9%
Sauf les plaintes provenant d'établissements correctionnels
Source: Communications Nouveau-Brunswick

# POPULATION ET PLAINTES PAR COMTÉ

| Comté | Population | Pourcentage de population | Pourcentage des plaintes |
|---|---|---|---|
| Albert | 26 749 | 3.7 | 1.3 (1.8) |
| Carleton | 27 184 | 3.7 | 2.5 (2.1) |
| Charlotte | 27 366 | 3.8 | 3.1 (2.6) |
| Gloucester | 82 929 | 11.4 | 17.1(19.7) |
| Kent | 31 383 | 4.3 | 2.0 (3.2) |
| Kings | 64 208 | 8.8 | 3.8 (4.5) |
| Madawaska | 35 611 | 4.9 | 11.3(10.7) |
| Northumberland | 50 817 | 7.0 | 5.9 (5.5) |
| Queens | 11 862 | 1.6 | 1.3 (0.4) |
| Restigouche | 36 134 | 5.0 | 8.1 (9.5) |
| Saint John | 76 407 | 10.5 | 9.4 (6.7) |
| Sunbury | 25 776 | 3.5 | 3.2 (3.3) |
| Victoria | 21 172 | 2.9 | 4.3 (4.4) |
| Westmorland | 124 688 | 17.1 | 9.2(10.7) |
| York | 87 212 | 12.0 | 15.6(13.4) |
| | **729 498** | **100** | **98.1(98.5) *** |

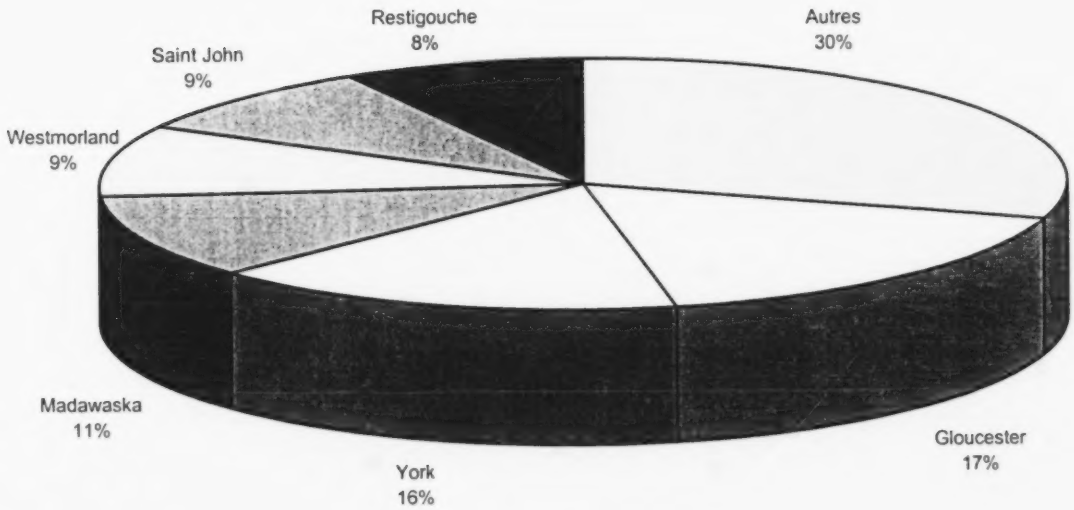
*Nota: Population provenant du Recensement de 2001*
Sauf les plaintes provenant d'établissements correctionels
(% pour 2000/2001 entre parenthèses)
*Hors province - 1.9%(1.5%)

# POPULATION ET PLAINTES PAR COMTÉ

| Comté | Population | Pourcentage de population | Pourcentage des plaintes |
|---|---|---|---|
| Albert | 26 749 | 3.7 | 1.3 (1.8) |
| Carleton | 27 184 | 3.7 | 2.5 (2.1) |
| Charlotte | 27 366 | 3.8 | 3.1 (2.6) |
| Gloucester | 82 929 | 11.4 | 17.1(19.7) |
| Kent | 31 383 | 4.3 | 2.0 (3.2) |
| Kings | 64 208 | 8.8 | 3.8 (4.5) |
| Madawaska | 35 611 | 4.9 | 11.3(10.7) |
| Northumberland | 50 817 | 7.0 | 5.9 (5.5) |
| Queens | 11 862 | 1.6 | 1.3 (0.4) |
| Restigouche | 36 134 | 5.0 | 8.1 (9.5) |
| Saint John | 76 407 | 10.5 | 9.4 (6.7) |
| Sunbury | 25 776 | 3.5 | 3.2 (3.3) |
| Victoria | 21 172 | 2.9 | 4.3 (4.4) |
| Westmorland | 124 688 | 17.1 | 9.2(10.7) |
| York | 87 212 | 12.0 | 15.6(13.4) |
| | **729 498** | **100** | **98.1(98.5) *** |

*Nota: Population provenant du Recensement de 2001*
Sauf les plaintes provenant d'établissements correctionels
(% pour 2000/2001 entre parenthèses)
*Hors province - 1.9%(1.5%)

# PROVENANCE DES PLAINTES




Nota: Sauf les plaintes provenant d'établissements correctionnels